



### **3330000 Paritair Comité voor toeristische attracties**

|                                                                                                                                                                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Collectieve arbeidsovereenkomst van 7 februari 2007 (82009) gesloten in uitvoering van artikel 27 van de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités.....</b> | <b>2</b> |
| <b>Collectieve arbeidsovereenkomst van 30 juni 2011 (104966) .....</b>                                                                                                                                                | <b>3</b> |



**Collectieve arbeidsovereenkomst van 7 februari 2007 (82009) gesloten in uitvoering van artikel 27 van de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités.**

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die onder het Paritair Comité voor toeristische attracties ressorteren.

Artikel 2. De collectieve arbeidsovereenkomsten, gesloten in vorige bevoegde paritaire (sub)comités (PC 100, PC 200, PC 218 en andere), blijven bindend voor de werkgevers en werknemers die vóór de wijziging eronder vielen, totdat in het Paritair Comité voor toeristische attracties waaronder zij na de wijziging ressorteren, de toepassing van de in dit comité geldende overeenkomsten op die werkgevers en werknemers is geregeld.

Artikel 3. Deze collectieve arbeidsovereenkomst geldt voor onbepaalde duur. Zij treedt in werking op 1 januari 2007.



## **Collectieve arbeidsovereenkomst van 30 juni 2011 (104966)**

### **Sectorale functieclassificatie en minimumlonen**

#### *HOOFDSTUK I. Toepassingsgebied*

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers die tot de bevoegdheid behoren van het Paritair Comité voor toeristische attracties en hun werknemers.

Voor de toepassing van dit akkoord wordt onder "werknemers" verstaan : de mannelijke en vrouwelijke arbeiders en bedienden.

#### *HOOFDSTUK II. Sectorale functieclassificatie*

Art. 2. § 1. De functies van de werknemers worden in vijf klassen ingedeeld, waarvan de volgende referentiefuncties per klasse zijn opgenomen :

##### Klasse 1

Basismedewerker toegangscontrole;  
Basismedewerker toerisme;  
Basisoperator-algemeen onderhoud;  
Basisoperator-attractiebedienaar.  
Klasse 2

Medewerker back office;  
Medewerker onthaal verkooppunt;  
Medewerker toerismebegeleider;  
Technisch medewerker-chauffeur C-D-E;  
Technisch medewerker-geschoolde arbeider;  
Redder.



### Klasse 3

Assistent back office  
Boekhouder  
Directieassistente  
Geschoolde EHBO-medewerker  
Teamverantwoordelijke-teamleader  
Technisch medewerker-dierentrainer

### Klasse 4

Meestergast technisch onderhoud  
Ploegchef operations  
Verantwoordelijke back office  
Verantwoordelijke toerisme

### Klasse 5

Technisch verantwoordelijke  
Verantwoordelijke administratie  
Verantwoordelijke operations

§ 2. De specifieke inhoud van de referentiefuncties, hierboven vermeld, evenals de analoge functies, wordt opgenomen in bijlage van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Art. 3. § 1. De werkgever draagt de verantwoordelijkheid voor de indeling in klassen van de functies op basis van de reële functie-inhoud in de onderneming.

§ 2. De functies die in elke klasse zijn aangegeven gelden uitsluitend als voorbeeld. De benaming van de functie geldt slechts als indicatie voor de inhoud ervan.

§ 3. Inschaling van de concrete functies



Elke functie dient beoordeeld te worden op basis van de concrete functie-inhoud in de onderneming in vergelijking met de functie-inhoud van de referentiefunctie of met de analoge functie.

Indien de werkgever vaststelt dat in de lijst van de referentiefuncties geen enkele referentiefunctie overeenstemt met de functie zoals zij in zijn onderneming zal moeten uitgeoefend worden dient de werkgever zich te wenden tot de classificatiecommissie en dit binnen de termijn van 90 kalenderdagen na datum van indiensttreding van de werknemer.

De classificatiecommissie zal een advies formuleren. De werkgever zal de werknemer voorlopig inschalen met een referentiefunctie die zo dicht mogelijk aansluit bij de uitgeoefende functie.

§ 4. Met behoud van al zijn rechten kan een werknemer het advies inwinnen van de classificatiecommissie met betrekking tot de door zijn werkgever gedane classificatie van zijn functie.

Een dergelijk advies kan uitsluitend betrekking hebben op feiten waarbij de werknemer van oordeel is dat zijn werkgever hem onderbrengt in een referentiefunctie met een lagere weging die niet overeenstemt met de functie dat hij uitoefent.

§ 5. De werkgever vermeldt op de loonfiche van elke werknemer zijn functie en de klasse waarin hij werd ondergebracht.

§ 6. De bevoegdheid, de samenstelling en de te volgen procedure van de classificatiecommissie worden bepaald in bijlage van deze collectieve arbeidsovereenkomst. Deze regeling is op proef van 1 jaar en zal nadien worden geëvalueerd.

### HOOFDSTUK III. *Sectorale minimumlonen*

Art. 5. § 1. Met "functie jaren" wordt bedoeld : het aantal jaren ervaring die een werknemer verwerft in eenzelfde functiecategorie bij dezelfde werkgever.



§ 2. Een functiejaar gaat in op het ogenblik dat de werknemer bij zijn werkgever in dienst treedt.

Bij de indienstneming worden de werknemers ingeschaald in de passende functiecategorie op de lijn van 0 functiejaar.

§ 3. Telkenmale vanaf de 1ste dag van de maand die volgt op de verjaardag van de indiensttreding wordt aan de werknemer één hoger functiejaar toegekend, in zoverre de werknemer een functie uitoefent die tot eenzelfde functiecategorie behoort in dezelfde onderneming.

§ 4. De werknemer die in dezelfde onderneming overstapt naar een functie in een hogere functiecategorie, wordt ingeschaald op het eerste hogere minimumloon te rekenen vanaf 0 functiejaar, in vergelijking met het minimumloon dat hij had op het ogenblik van zijn overstap.

De anciënniteit in de nieuwe functiecategorie zal de anciënniteit zijn die overeenstemt met het in de nieuwe functiecategorie toegekende minimumloon.

De inschaling in een hogere functiecategorie ten gevolge van een promotie mag nooit een lager loon tot gevolg hebben.

#### Art. 6. Seizoenpersoneel

Voor seizoenwerknemers wordt een specifieke regeling voorzien voor de bepaling van de functieanciënniteit :

- wordt als "functiejaar" beschouwd : het seizoen, zijnde het kalenderjaar, waarin de seizoenwerknemer bij dezelfde werkgever in dezelfde functiecategorie 100 effectieve werkdagen heeft gepresteerd;

- het aantal functiejaar bij dezelfde werkgever wordt telkens bepaald op 1 januari van elk kalenderjaar;



- aan de seizoenwerknemer wordt aldus één hoger functiejaar toegekend, wanneer hij/zij bij dezelfde werkgever in dezelfde functiecategorie in het vorige seizoen, zijnde het vorige kalenderjaar, minstens 100 effectieve werkdagen heeft gepresteerd.

De effectieve werkdagen als uitzendkracht bij dezelfde werkgever/gebruiker in dezelfde functiecategorie worden hierbij in rekening gebracht.

#### HOOFDSTUK IV. *Slotbepalingen*

Art. 9. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is gesloten voor onbepaalde duur vanaf 30 juni 2011 en kan door één der partijen opgezegd worden, mits een opzegging van zes maanden, gericht bij aangetekende brief aan de voorzitter van het Paritair Comité voor toeristische attracties en aan de ondertekenende organisaties.

Bijlage 2 bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 30 juni 2011, gesloten in het Paritair Comité voor toeristische attracties, betreffende de sectorale functieclassificatie en minimumlonen

Artikel 3, § 6

Toeristische attracties : reglement classificatiecommissie

Bevoegdheid

Artikel 1. In de schoot van het Paritair Comité voor de toeristische attracties wordt op 1 juli 2011 een classificatiecommissie opgericht die zal fungeren als verzoeningsbureau belast met de behandeling van geschillen tussen individuele werknemers en hun werkgever in verband met de toepassing van deze collectieve arbeidsovereenkomst in een onderneming.

De classificatiecommissie kan eveneens fungeren als werkgroep die advies uitbrengt aan het Paritair Comité voor de toeristische attracties wanneer de nieuwe referentiefuncties dienen beschreven en gewogen te worden en er maatregelen moeten getroffen worden om het functieclassificatiesysteem te onderhouden

Samenstelling



Art. 2. a) De classificatiecommissie is samengesteld uit drie leden en drie plaatsvervangers van het Paritair Comité voor de toeristische attracties, aangeduid door de werknemersorganisaties, drie leden en drie plaatsvervangers van het Paritair Comité voor de toeristische attracties, aangeduid door de werkgeversorganisaties.

b) De commissie beraadslaagt en adviseert alleen dan geldig, wanneer tenminste drie leden die de werkgevers vertegenwoordigen en tenminste drie leden die de werknemers vertegenwoordigen, aanwezig zijn.

c) Als voorzitter van de classificatiecommissie fungeert de voorzitter van het Paritair Comité voor de toeristische attracties.

d) De classificatiecommissie wordt bijgestaan door een secretaris die geen stemrecht heeft en aangeduid wordt door de ondertekenende organisaties van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

e) De classificatiecommissie bepaalt de taken van de secretaris.

f) De classificatiecommissie kan zich in voorkomende gevallen laten bijstaan door een expert van de systeemhouder die als externe deskundige geen deel uitmaakt van de classificatiecommissie en geen stemrecht heeft.

#### Procedure van verzoening

Art. 3. § 1. Nadat de werknemer eventueel samen met een syndicaal vertegenwoordiger, schriftelijk zijn bezwaren heeft kenbaar gemaakt tegen de classificatie van zijn functie, bij zijn hiërarchische leiding en/of bij de personeelsdirecteur en/of zijn werkgever en er binnen de 30 kalenderdagen geen akkoord kan gevonden worden, kan de werknemer en/of de syndicaal vertegenwoordiger binnen de 60 dagen nadat het bezwaar aan de werkgever werd betekend, advies inwinnen van de classificatiecommissie.

De vraag om advies wordt aanhangig gemaakt door het indienen via een ondertekenende werknemersorganisatie van een ondertekend en gedagtekend bezwaarschrift bij de secretaris van de classificatiecommissie.



Het bezwaarschrift dient op een speciaal daartoe bestemd formulier ingediend te worden, dat verkrijgbaar is bij de secretaris van de classificatiecommissie of bij de werkgevers- en/of werknemersorganisaties vertegenwoordigd in het Paritair Comité voor toeristische attracties.

§ 2. Indien de werkgever vanaf 1 juli 2011 vaststelt dat in de lijst van referentiefuncties een enkele functie overeenstemt met de functie zoals zij in zijn onderneming wordt uitgeoefend, dient hij via de werkgeversorganisatie vertegenwoordigd in het paritair comité een ondertekend en gedagtekend verzoekschrift tot onderzoek van de functie in te dienen bij de secretaris van de classificatiecommissie die zetelt als werkgroep die advies uitbrengt aan het Paritair Comité voor de toeristische attracties en dit binnen een termijn van 90 kalenderdagen.

Indien een werkgever een werknemer in dienst neemt na 1 juli 2011 en vaststelt dat in de lijst van de referentiefuncties geen enkele functie overeenstemt de functies zoals zij in zijn onderneming zal moeten uitgeoefend worden, dient hij via de werkgeversorganisatie vertegenwoordigd in het paritair comité een ondertekend en gedagtekend verzoekschrift tot onderzoek van de functie in te dienen bij de secretaris van de classificatiecommissie en dit binnen een termijn van 90 kalenderdagen na datum van indiensttreding van de werknemers. Het verzoekschrift tot onderzoek dient op een speciaal daartoe bestemd formulier ingediend te worden, dat verkrijgbaar is bij de secretaris van de classificatiecommissie.

Art. 4. § 1. Het bezwaarschrift dient tenminste de hiernavolgende vermeldingen te omvatten :

- a) Naam, voornaam en woonplaats van de werknemer;
- b) Naam, voornaam en woonplaats van de werkgever;
- c) Naam en adres van de onderneming;
- d) Indien de werknemer zich wil laten bijstaan, naam en adres van de persoon die hem zal bijstaan;
- e) De functiebenaming en functieomschrijving waarin de werknemer werd ingedeeld;
- f) Een zo'n nauwkeurig mogelijk gemotiveerde omschrijving van het bezwaar en/of het eventueel gaat om een betwisting over de functiebenaming, de functieomschrijving of beiden.



§ 2. Het verzoekschrift tot onderzoek dient tenminste de hiernavolgende vermeldingen te bevatten :

- a) Naam, voornaam en woonplaats van de werkgever;
- b) Naam, voornaam en woonplaats van de werknemer;
- c) Naam en adres van de onderneming;
- d) De functie in de onderneming die met geen enkele functie overeenstemt in de lijst van de referentiefuncties;
- e) Een zo'n nauwkeurig mogelijke beschrijving van de functie in de onderneming.

Art. 5. De classificatiecommissie heeft tot taak te onderzoeken of :

- de feitelijke functie-inhoud overeenstemt met de referentiefunctie;
- de werknemer werd ingeschaald in de overeenstemmende loonklasse.

Art. 6. De classificatiecommissie, kan, indien zij dit nodig acht, partijen horen en indien zij niet tot een advies kan komen, beroep doen op een externe deskundige om de functie te onderzoeken en te waarderen.

Art. 7. Na ontvangst van het door de werknemer ingediende bezwaarschrift of het door de werkgever ingediende verzoekschrift tot onderzoek, bevestigt de secretaris binnen de 8 kalenderdagen de ontvangst van het bezwaarschrift of het verzoekschrift aan respectievelijk de werknemer en de werkgever.

Art. 8. Binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van het door de werknemer ingediende bezwaarschrift of na ontvangst van het door de werkgever ingediende verzoekschrift tot onderzoek, stuurt de secretaris een bericht met vermelding of het bezwaarschrift of verzoekschrift al dan niet beantwoordt aan de in artikelen 3 en 4 bepaalde voorwaarden, bij onvolledigheid zal hij zijn opmerkingen formuleren en stelt hij de werknemer of werkgever in de gelegenheid om binnen de 30 kalenderdagen na het bericht van de secretaris, het aan te vullen of te verduidelijken.



Art. 9. De secretaris maakt een kopie van het bezwaarschrift of verzoekschrift, eventueel aangevuld of verduidelijkt over aan de werkgever, ingeval van een bezwaarschrift, de voorzitter en de leden van de classificatiecommissie.

Art. 10. Na de ontvangstmelding van het bezwaarschrift of het verzoekschrift tot onderzoek nodigt de voorzitter de leden van de classificatiecommissie en de betrokken partij(en), uit op een zitting om de ingediende bezwaarschriften of verzoekschriften tot onderzoek in behandeling te nemen.

De secretaris verstuurt de uitnodiging voor de vergadering tenminste 14 dagen vóór de zitting.

Art. 11. Het advies in verband met een bezwaarschrift zal ter zitting genotuleerd en getekend worden door de voorzitter en secretaris van de classificatiecommissie en ter kennis gebracht worden van de partijen die bij het geschil betrokken zijn.

Art. 12. De classificatiecommissie brengt advies uit binnen de twee maanden die volgen op de zitting waarin het bezwaarschrift of het verzoekschrift in behandeling werd opgenomen. De classificatiecommissie kan vooraleer een advies te formuleren, het oordeel inwinnen van een deskundige. Het advies dient de gronden te bevatten waarop zij berust en dient eventueel de ingangsdatum te bepalen.

Art. 13. Elk advies van de classificatiecommissie wordt genomen met een dubbele meerderheid die bestaat uit een eenvoudige meerderheid van stemmen van de aanwezige leden en/of plaatsvervangers van de werknemersorganisaties en een eenvoudige meerderheid van de stemmen van de aanwezige leden en/of plaatsvervangers van de werkgeversorganisaties. Bij staking van stemming vindt er een heroverweging plaats na eventueel advies ingewonnen te hebben bij de expert, welke dient te leiden tot een meerderheidsstandpunt.

Art. 14. Voorzitter, secretaris, leden en hun plaatsvervangers zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen als gevolg van het beroep of het verzoek tot onderzoek hen ter kennis komt.



Bijlage 3 bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 30 juni 2011, gesloten in het Paritair Comité voor toeristische attracties, betreffende de sectorale functieclassificatie en minimumlonen

## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Onderhoud

Code : 02-A-NL

Functie : Basismedewerker - algemeen onderhoud

Geassimileerde functies : ongeschoolde medewerker - schoonmaak, onderhoud, groendienst, dierenverzorger

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Directieassistent(e)/Technisch Verantwoordelijke; deze laatste rapporteert aan de Directeur van de site.

### 2. Doel

Het instaan voor de schoonmaak en het onderhoud van de site, het eventueel voederen van dieren, teneinde te zorgen voor de netheid en veiligheid van de site.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Onderhoudt de goede staat, de netheid en de veiligheid van de site :
- voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit (planten water geven, schoonmaken ...);
- ledigt de vuilnisbakken, ruimt afval op en zorgt voor de algemene veiligheid.



- Voert lichte onderhouds- en herstellingswerkzaamheden uit :
  
- voert diverse werkzaamheden uit op verzoek of bij vaststelling van beschadiging;
- doet suggesties voor nieuwe installaties aan de verantwoordelijke - bouwt nieuwe installaties of nieuwe inrichtingen (volières, omheinde ruimtes,...);
- doet bestellingen bij de leverancier rekening houdend met het budget, neemt de leveringen in ontvangst of gaat ze ophalen bij de leverancier;
- doet indien nodig en rekening houdend met het budget een beroep op onderaannemers.
  
- Staat in voor het kleine onderhoud van de werktuigen (boormachine, grasmaaier ...) en voor kleine herstellingen op de site :
  
- herstelt en vervangt defecte onderdelen;
- smeert de onderdelen.
  
- En/of voedert de dieren van de sector naargelang van hun specifieke behoeften :
  
- maakt hun voedsel klaar (fruit, granen ...) en deelt de porties uit aan de dieren op de overeenstemmende plaatsen;
- zorgt voor een toereikende voedselvoorraad.
  
- En/of staat in voor het observeren van de dieren van de sector :
  
- observeert het gedrag van de dieren om tekenen van ziekte, dracht, verwondingen, ... vast te stellen en neemt contact op met de verantwoordelijke om te bepalen welke maatregelen voor het dier moeten worden genomen;
- verstrekt waar nodig verzorging op grond van specifieke aanbevelingen.
  
- En/of vervult de administratieve formaliteiten met betrekking tot de opvolging van het dier :



- noteert op het daartoe bestemde document alle aantekeningen en opmerkingen over het dier, evenals de gegevens aan de hand waarvan het geïdentificeerd kan worden, zoals aankomstdatum, vertrekdatum, overlijdensdatum, tekenen van voortplanting, geboortes, behandelingen, gedragingen, externe factoren, herkenbare poses, bezoeken van de dierenarts, het nemen van veren ... en bezorgt die rapporten wekelijks aan zijn hiërarchie.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik



#### 4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor:

- het onderhoud van de site en de netheid ervan;
- de kwaliteit van de uitgevoerde herstellingen;
- de bevoorrading van het materiaal en het onderhoud van de werktuigen;
- en/of voederen, observeren en verzorgen van de dieren;
- en/of de administratieve opvolging van de dieren.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onderhoud van de site kan aanleiding geven tot een negatief imago en ontevredenheid bij de bezoekers en het risico op ongevallen verhogen;
- En/of een fout bij het voederen, verzorgen of opvolgen van de dieren kan aanleiding geven tot risico's op ongevallen, ziektes of verwondingen en financiële verliezen meebrengen.

De gevolgen van deze fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3 Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van de infrastructuur van de toeristische site;
- Kennis van de procedures en regels van de organisatie;
- Praktijkkennis van elektriciteit, schrijnwerkerij, loodgieterij, ...;
- Inwerkperiode van 1 maand;
- En/of kennis van de dieren waarvoor moet worden gezorgd.

#### 4.3. Probleemoplossing



#### 4.3.1. Probleembehandeling

- Onvoorziene problemen kunnen oplossen en de diverse werkzaamheden van de site kunnen plannen;
- Het eigen werk kunnen organiseren rekening houdend met de diverse uit te voeren taken;
- En/of elk abnormaal teken bij een dier kunnen herkennen en dat tijdig melden.

#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in de organisatie van het eigen werk;
- Is gebonden aan de instructies van de rechtstreekse verantwoordelijken, de voorschriften van de site en de werkinstructies;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij problemen (sluiting van een ingang, ongeval ...) en wanneer werkzaamheden het budget overschrijden.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke aangaande de uit te voeren taken;
- Heeft dagelijks contact met de collega's die dezelfde functie uitoefenen aangaande gemeenschappelijke activiteiten of de uitwisseling van informatie.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de leveranciers over bestellingen, aankopen...;
- Heeft occasioneel contact met onderaannemers aangaande uit te voeren werken.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- ...

#### 4.5. Specifieke vaardigheden



- Bewegingsvaardigheid bij het hanteren van werktuigen, technische werkzaamheden of omgaan met dieren.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1 Zwaarte

- Wekelijks variabele lasten dragen ten behoeve van de werkzaamheden of bij het voederen van de dieren.



#### 4.6.2. Houding

- Werkt in gebogen posities, op de knieën bij schoonmaak-, onderhouds- en herstellingswerkzaamheden.

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Vuil;
- Temperatuurschommelingen;
- Lawaaihinder.

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op lichamelijke verwondingen door werktuigen, machines (ladder, snoeischaar ...) of dieren;
- Risico op allergieën door het stof en de onderhoudsproducten.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Operaties

Code : 03-A-NL

Functie : Basismedewerker - attractiebediener - assistent redder

Geassimileerde functies : ongeschoolde medewerker - attractiebedienaar, chauffeur rijbewijs B, assistent redder

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Team Leader die rapporteert aan het Departementshoofd.

### 2. Doel

Het in gang zetten van de attractie en toezien op de goede werking ervan teneinde de bezoekers in optimale veiligheidsomstandigheden de attractie te laten bezoeken.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Past de bestaande procedure toe voor het openen en sluiten van de attractie :
- controleert de functionele onderdelen en vult de dagelijkse checklist in;
- onderneemt eventueel actie om een onregelmatigheid op te lossen of doet een beroep op de technische ploeg.
- Zet de attractie in gang :
- helpt de bezoekers bij het in- en uitstappen;
- controleert of de veiligheidsuitrustingen goed zijn vastgemaakt;



- zet de attractie in gang;
- stopt de attractie bij noodgeval.
  
- Staat in voor het onthaal van de bezoekers :
  
- antwoordt op vragen van de bezoekers en herinnert aan de veiligheidsvoorschriften;
- verdeelt indien nodig de bezoekers in wachtrijen om zoveel mogelijk mensen aan de attractie te laten deelnemen.
  
- Staat in voor diverse onderhouds- en schoonmaakwerkzaamheden van de attractie :
  
- maakt dagelijks de vuilnisbakken leeg;
- maakt de attractie schoon.
  
- En/of ondersteunt nieuwe bedieners :
  
- geeft een opleiding volgens de procedure;
- beantwoordt vragen;
- staat in voor de follow-up op het terrein.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het openen en sluiten van de attractie;
- het naleven van de veiligheidsvoorschriften en de procedures;
- het onthaal van de bezoekers van de attractie;
- een correcte bediening van de attractie;
- de netheid van de attractie;
- en/of de begeleiding en de opleiding van nieuwe medewerkers.

###### 4.1.2. Gevolgen



- Panne van een attractie of een slecht onderhouden attractie kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers;
- Het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften kan een risico op ongeval voor de bediener of de bezoekers tot gevolg hebben.

Deze gevolgen zijn onmiddellijk zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Praktijkkennis van de werking van de attractie;
- Kennis van de veiligheidsvoorschriften en procedures;
- Inwerkperiode van 1 à 2 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het hoofd kunnen bieden aan agressieve of ontevreden bezoekers;
- Tijdig het slecht of niet functioneren van de attractie melden.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de voorschriften en procedures inzake veiligheid naleven en instructief van zijn verantwoordelijke opvolgen;
- Is autonoom in de bediening van de attractie;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke in delicate situaties met een bezoeker of technische problemen.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten



- Heeft dagelijks contact met de collega's om ervaringen uit te wisselen over gevallen die zich hebben voorgedaan;
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke over het oplossen van problemen die betrekking hebben op technische punten of aandachtspunten.

#### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers van het park voor het onthaal en het herinneren aan de veiligheidsvoorschriften.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge, basiskennis van de tweede landstaal.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- Repetitieve beweging bij het in gang zetten van de attractie;
- In dezelfde houding blijven bij het in gang zetten van de attractie.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Eventueel lawaaihinder door de attractie zelf en de muziek die wordt gedraaid;
- Temperatuurschommelingen.



#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Gering risico op vallen en verwondingen op de attractie.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Waterpark

Code : 04-A-NL

Functie : Redder

Geassimileerde functies : Redder

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Team Leader die rapporteert aan de Directeur van de site.

### 2. Doel

Het toezicht houden op de zwemzones, instaan voor het onthaal van de klanten en informatie verstrekken ongevallen of gebrek aan hygiëne te voorkomen en de veiligheid van de bezoekers te garanderen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Houdt toezicht op de bezoekers in de zwemzones vanuit zijn observatiepost :
- gaat na of de veiligheidsvoorschriften worden nageleefd;
- ziet erop toe dat het materiaal wordt gerespecteerd;
- deelt zwemvesten uit, verzamelt ze op het einde van het bezoek en bergt ze op;
- treedt op bij problemen (conflict ...);
- neemt eventueel contact op met de veiligheidsdienst of collega's bij ernstige conflicten.



- Treedt op in noodgevallen :
  - dient bij een ongeval de eerste hulp toe;
  - neemt bij ernstige verwondingen contact op met de hulpdiensten;
  - vult de ongevalsverklaringen in.
  
- Staat in voor het onthaal van de bezoekers :
  - verstrekt informatie over de openingsuren, plan van het park ...;
  - gaat na of alle klanten de zwembaden bij sluitingstijd hebben verlaten.
  
- Ziet erop toe dat de hygiënenormen worden nageleefd :
  - ziet erop toe dat elke bezoeker een douche neemt vóór hij zich in het zwembad begeeft;
  - staat overdag in voor de netheid rond het zwembad; raapt papier en blikjes op ....
  
- En/of zorgt voor het onderhoud van de binnen- en buitenzwembaden :
  - stofzuigt de zwembaden;
  - schakelt de machines en de lichten in;
  - zet het materiaal klaar (stoelen, zwemvesten, apotheek, vuilniszakken);
  - meldt technische problemen aan de technici.
  
- En/of staat in voor de sluiting van het zwembad :
  - controleert de vuilnisbakken;
  - zet de stoelen op hun plaats en dekt ze af met een zeil;
  - schakelt de machines en de lichten uit.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik



#### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de veiligheid van de bezoekers in het zwembad en de zwemzones;
- het naleven valide hygiënevoorschriften;
- het onthaal en het klantvriendelijke contact met de bezoekers;
- het toedienen van de eerste hulp;
- en/of het onderhoud van de zwemzones;
- en/of het sluiten van het zwembad.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Het slecht naleven van de hygiëne- en veiligheidsvoorschriften kan een risico op ziektes, ongevallen, conflicten en ontevredenheid van de klant tot gevolg hebben;
- Een fout bij het toedienen van de eerste hulp kan de gezondheid van de bezoekers in gevaar brengen;
- Het niet correct respecteren van het materiaal kan aanleiding geven tot onnodige kosten (lichten, machines ...) en schade toebrengen aan het materiaal (zwemvesten, stoelen).

De fouten zijn onmiddellijk zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Houder van een hoger reddersbrevet of hulpverlenersbrevet;
- Kennis van reddingstechnieken in zwembad;
- Kennis van de interne procedures bij ongevallen;
- Kennis van de verschillende posten van de site;
- Inwerkperiode van 2 maanden.



#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat de veiligheidsvoorschriften worden nageleefd;
- Het hoofd kunnen bieden aan agressiviteit en conflicten kunnen oplossen.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in het toezicht op de naleving van de voorschriften;
- Is gebonden aan het huishoudelijk reglement van het zwembad en de instructies van zijn hiërarchische verantwoordelijke;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor incidenten of ongevallen volgens de interne procedure of in uitzonderlijke gevallen.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke voor nieuwe procedures, incidenten, uurregelingen;
- Heeft dagelijks contact met de collega's bij interventies (onderlinge hulp ...) afhankelijk van het aantal bezoekers.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers voor informatie, het oplossen van problemen;
- Heeft occasioneel contact met de hulpdiensten bij ernstige verwondingen.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en, voor ongevalsverklaringen, eventueel schriftelijke basiskennis van de tweede landstaal.



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bezit een verhoogd concentratievermogen en waakzaamheidsniveau gezien de veiligheidsfunctie in een vochtige omgeving van 30 °C en waar veel lawaai is.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Af en toe mensen uit het water halen.

##### 4.6.2. Houding

- Af en toe moeilijke houdingen bij reddingsoperaties op minder toegankelijke plaatsen.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Lawaaiige omgeving;
- Werken in een vochtige omgeving met hoge temperaturen;
- Inademing van chloor afkomstig uit de zwembaden.

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op ademhalings- en oogproblemen veroorzaakt door chloordampen, voetschimmel en uitglijden op de natte vloer



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Operations

Functie : Basismedewerker toegangscontrole

Geassimileerde functies : Nachtwaker, parkingbewaker, controleur

Code : 05-A-NL

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Operaties die rapporteert aan de Directeur Operations die rapporteert aan de Algemeen Directeur.

### 2. Doel

Het controleren van de toegangstickets van de bezoekers op geldigheid, het verdelen van parkplannen en op die manier verzekeren dat de klant op een vlotte manier het park kan betreden. Het beantwoorden van de eerste vragen van de klanten die het park betreden. Het afnemen van bezoekersenquêtes bij het verlaten van het park.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Bereidt de werkzaamheden voor middels het ophalen en klaarzetten van het nodige materiaal;
- Onthaalt en controleert bezoekers met betrekking tot de toelatingsvereisten;
- Zorgt er voor dat de gemeten kinderen een correcte stempel krijgen die correspondeert met de grootte;
- Deelt parkplannen uit;
- Neemt tevredenheidsenquêtes af van de bezoekers;
- Staat in voor de orde en netheid van de ingangszone.



#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- Het kwalitatief onthaal en toelating van bezoekers tot het park;
- Het naleven van de toegangsvoorwaarden door bezoekers;
- De orde en netheid van de toegangszone.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Onvoldoende naleving van de toegangsregels of onjuiste handelingen binnen de uitvoering van de werkzaamheden kan leiden tot ontevreden klanten die al dan niet terecht werden gevraagd om een toegangsticket te kopen. Dit kan leiden tot hevige discussie aan de controlepoortjes.

De gevolgen zijn zichtbaar op direct tot op zeer korte termijn zichtbaar.

###### 4.1.3. Leidinggeven

- ...

##### 4.2. Kennis en complexiteit

- Niveau Lager middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van toegangsvoorwaarden;
- Kennis van procedures en regels van de organisatie;
- Opleiding EHBO, klantvriendelijkheid;
- Inwerkperiode van 2 maanden.

##### 4.3. Probleemoplossing en vrijheid van handelen



#### 4.3.1 Probleembehandeling

- Het te allen tijde klantvriendelijk kunnen omgaan met klanten;
- Het weigeren van klanten indien geen geldig toegangsbewijs.



#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de toegangsregels en procedures van de organisatie, de controlebriefings,...;
- Is autonoom in het al dan niet toelaten van bezoekers tot het park;
- Raadpleegt de Verantwoordelijke Operations of diens vervanger omtrent het al dan niet toelaten van de bezoeker in geval van discussie.

#### 4.4. Communicatie

##### 4.4.1. Interne contacten

- Dagelijks contact met medewerkers (dispatch, Verantwoordelijke Operations, ) bij het ophalen van de nodige administratieve formaliteiten, eventuele problemen met bezoekers,...

##### 4.4.2. Externe contacten

- Dagelijks contact met bezoekers bij het onthalen, controle van tickets, .... en in het kader van het niet-naleven van de toegangsregels.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Gesproken basiskennis van de twee landstaal.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte



- ...



#### 4.6.2. Houding

- Langdurig staande houding.

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Kan onderhevig zijn aan wisselende weersomstandigheden.

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Zeer geringe kans op fysiek letsel (snijwonden, kneuzingen,...).



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 06-A-NL

Functie : Medewerker toerisme

uncties : Ongeschoolde arbeider - vestiaire medewerker - medewerker toeristische dienst  
(ééntalig) - onthaalmedewerker, monitor, gids, medewerker boetiek

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder het Departementshoofd die rapporteert aan de Directeur.

### 2. Doel

Het begeleiden, animeren en omkaderen van groepen bezoekers teneinde bezoekers een kwaliteitsvol bezoek te bieden binnen de vereiste veiligheidsmaatregelen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor het begeleiden, animeren en omkaderen van groepen bezoekers :
- legt het materiaal klaar voor de groep aankomt en zorgt voor de eigen uitrusting;
- verwelkomt de groep bij aankomst;
- zorgt indien nodig voor de uitrusting van de groep;
- geeft uitleg en animeert de groep;
- begeleidt de groep op de site, bij de maaltijd...



- Helpt mee de site te onderhouden door afval, sigarettenpeukjes ... op te rapen en meldt aan de hiërarchie alle onregelmatigheden.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- De omkadering, van groepen bezoekers binnen de vereiste normen;
- De begeleiding van de groep bezoekers;
- Het mee helpen onderhouden van de site.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout bij het hanteren van het materiaal kan een ongeval (val) van een bezoeker veroorzaken en op die manier tot een slecht imago van het bedrijf, een verlies en ontevredenheid van de klanten leiden;
- Een slechte begeleiding kan leiden tot ontevredenheid bij de klanten en het aantal bezoeken doen afnemen.

De fouten zijn onmiddellijk zichtbaar.

###### 4.1.3. Leiding geven

- ...

##### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau lager secundair onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van de toeristische site;
- Inwerkperiode van 1 maand;
- En/of brevet hulpmonitor;



- En/of kennis van klimmen, speleologie, duiken.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat de hele groep altijd en overal de voorschriften naleeft;
- Kwaliteitsvolle begeleiding kunnen bieden;
- Een persoon die duizelig wordt of in paniek raakt, kunnen geruststellen.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in de begeleiding en animatie van groepen bezoekers;
- Is gebonden aan de geldende procedures en voorschriften van de site;
- Doet een beroep op de hiërarchie bij twijfel over een bepaalde handeling, bij een probleem met de groep.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de collega's om informatie uit te wisselen over de parcours of bepaalde ervaringen met een groep;
- Heeft regelmatig contact met de hiërarchie in verband met de werkvoorschriften.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers bij het begeleiden en animeren van de groep.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge basiskennis van de tweede landstaal.



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- En/of bewegingsvaardigheid bij het begeleiden van groepen op de site.

#### 4.6. Inconvenienten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- En/of de parcours kunnen uitvoeren (klimbeugels, hangend parcours, in de hoogte ...).



#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen.

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op ongevallen en verwondingen (brandwonden, valpartijen ...).



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : operations

Code : 07-A-NL

Functie : Technisch medewerker - dierentrainer

Geassimileerde functies : Polyvalente arbeider - dierenverzorger

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Adjunct Zoölogisch Directeur die rapporteert aan de Zoölogisch Directeur.

### 2. Doel

Het instaan voor het voetleren, de observatie, de voortplanting en het trainen van de dieren teneinde bij te dragen tot het in stand houden van bepaalde diersoorten en de site aantrekkelijk te houden door de zeldzaamheid van bepaalde dieren, hun shows of hun vrije loop in het park.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de activiteiten die betrekking hebben op de nursery met het oog op de voortplanting van bepaalde diersoorten door ze met de hand op te kweken of als vervanging van de natuurlijke ouders :
  - bepaalt samen met de hiërarchie de kweekplanning, het voedsel, de eventuele ziekterisico's,...;
  - controleert de broedmachines (temperatuur, vochtigheid, uitkomen van de eieren ...);
  - maakt het voedsel klaar voor de verschillende diersoorten;
  - weegt en voedt elke baby.



- Traint de dieren :
  
- begeleidt het dier om het de vaardigheden (vliegen, zwemmen ...) te leren die eigen zijn aan zijn soort;
- leert het dier gedragingen aan waardoor het zelfstandig (of, gezien de gevangenschap, relatief zelfstandig) of tijdens een show kan functioneren;
- maakt opleidingsrapporten op en vult ze aan met de gezondheidstoestand van het dier.
  
- Staat in voor het schoonmaken van de kooien, het voederen en de observatie van de dieren onder zijn/haar verantwoordelijkheid :
  
- Staat in voor het schoonmaken van de kooien, het voederen en de observatie van de dieren onder zijn/haar verantwoordelijkheid :
  
- maakt de kooien schoon met water, harkt het zand, verwijdt de uitwerpselen;
- maakt het voedsel klaar en deelt het uit aan de dieren;
- observeert het gedrag van de dieren om tekenen van ziekte, dracht, verwondingen vast te stellen,...;
- neemt uit eigen beweging bepaalde maatregelen om het dier te verzorgen of doet een beroep op de dierenarts; houdt de hiërarchie op de hoogte van de ondernomen stappen.
  
- Vult dagelijks een rapport in op een daartoe bestemd document en noteert alle nuttige informatie voor de opvolging van het dier :
  
- noteert op het daartoe bestemde document alle aantekeningen en opmerkingen over het dier, evenals de gegevens aan de hand waarvan het geïdentificeerd kan worden, zoals aankomstdatum, vertrekdatum, overlijdensdatum, tekenen van voortplanting, geboortes, behandelingen, gedragingen, externe factoren, herkenbare poses, bezoeken van de dierenarts, het nemen van veren,...;
- bezorgt de rapporten wekelijks aan de hiërarchie.
  
- En/of ondersteunt nieuwe medewerkers :
  
- geeft een opleiding volgens de procedure;
- beantwoordt vragen;
- staat in voor de follow-up op het terrein.



- En/of staat in voor de shows, bezoeken en andere activiteiten van de site :
- bereidt de show voor (materiaal, dieren, personeel en voedsel);
- informeert de bezoekers in beide landstalen;
- maakt het gebruikte materiaal (emmers) schoon zodat het klaar is voor de volgende voorstelling;
- beoordeelt met het personeel de vooruitgang van de show, het gedrag van de dieren, maakt op verzoek rapporten op;
- begeleidt de fotosessies met de dieren.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de verzorging van de dieren in de nursery;
- het trainen van de verschillende dieren;
- de netheid van de kooien en andere plaatsen waar de dieren zich bevinden;
- het adequaat voederen van de dieren van de sector;
- de observatie en het dagelijkse rapport over de opvolging van het dier;
- de organisatie van de show of het bezoek.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de verzorging van de dieren (voedselplanning, hoeveelheid, warmte ...) kan de dood van de dieren tot gevolg hebben;
- Een fout in de training van het dier kan leiden tot risico op bijten of de vlucht van het dier;
- Een fout in de voeding, niet-conforme kooien en omgeving kunnen voor het dier ziektes, verwondingen of zelfs de dood als gevolg hebben en bijgevolg, naargelang van de zeldzaamheid van het dier, leiden tot financiële verliezen voor de site;
- Een fout in organisatie van de show of het bezoek kan aanleiding geven tot ontevredenheid bij de bezoekers.



De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Goede kennis van de dieren van de sector;
- Goede kennis van kweektechnieken per diersoort;
- Goede kennis van de trainingstechnieken per diersoort;
- Kennis van broedmachines;
- Inwerkperiode 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing



#### 4.3.1. Probleembehandeling

- De essentiële factoren kunnen bepalen voor het kweken van een soort (voeding, ritme, contra-indicaties ...);
- Elk abnormaal teken bij een dier kunnen herkennen, dat tijdig melden en/of passende maatregelen nemen;
- Een dier kunnen trainen;
- Aan de klanten de regels in verband met de dieren kunnen uitleggen.

#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in de organisatie van de dagelijkse taken en respecteert de uren van elk dier;
- Is gebonden aan de voorschriften van het park, de voorschriften voor de bezoekers en de werkinstructies;
- Mag zelfstandig de hulp van een dierenarts inroepen of het voedselschema van een dier veranderen, maar informeert de hiërarchie en roept bij twijfel hulp in.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de hiërarchie om te overleggen over de baby's in de nursery en de andere dieren in het park;
- Heeft occasioneel contact met de dierenverzorgers en andere trainers bij gemeenschappelijke activiteiten of bij het uitwisselen van informatie.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft regelmatig contact met de dierenarts als een dier gewond of ziek is;
- Heeft contact met de bezoekers van het park tijdens shows of begeleide bezoeken.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal;



- Mondelinge kennis van een derde taal is een troef.



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij het omgaan met de dieren.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Kan dagelijks het voedsel van de dieren dragen.

##### 4.6.2. Houding

- Dagelijks gebogen houding tijdens het voederen of trainen van de dieren.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen;
- Lawaai van de dieren;
- Vuil van de kooien.

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op persoonlijk letsel door beten, slagen van dieren, risico op ziekte overgedragen door een dier (bv. H5N1) en risico op allergieën door stof en onderhoudsproducten.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Onderhoud

Code : 07-B-NL

Functie : Technisch medewerker - geschoolde arbeider

Geassimileerde functies : Polyvalente arbeider - geschoold magazijnier

Datum : november 2010

### 1. Plaats in de organisatie

Ressorteert onder de Technisch Verantwoordelijke die rapporteert aan de Afgevaardigd Bestuurder.

### 2. Doel

Het onderhouden en herstellen van materiaal van de technische installaties van de site en de infrastructuur teneinde de site operationeel te houden.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Onderhoudt en herstelt de attracties/het materiaal van de site :
- onderzoekt de oorza(a)k(en) van de storingen;
- gaat over tot herstellingen met passend gereedschap.
- Richt nieuwe installaties of materiaal op de site in :
- doet voorstellen voor installaties of materiaal;
- installeert gedeeltelijk nieuwe installaties of materiaal;
- voert inrichtingswerkzaamheden uit aan nieuwe installaties of materiaal;



- doet eventueel een beroep op onderaannemers voor grotere werkzaamheden.



- Verricht diverse onderhoudswerkzaamheden :
- verricht pleister-, loodgieterij-, tegel-, elektriciteits-, metselwerkzaamheden ....
- Zorgt voor voldoende voorraad aan onderdelen en materiaal en geeft de behoeften door aan de verantwoordelijke die de bestelling zal uitvoeren :
- geeft de noodzakelijke bestellingen aan de verantwoordelijke door - neemt de leveringen in ontvangst en meldt fouten;
- slaat de onderdelen op;
- laat de facturen door zijn verantwoordelijke goedkeuren.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- De goede werking van de attracties in zijn deskundigheidsniveau;
- De inrichting van nieuw materiaal of installaties;
- De kwaliteit van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden;
- De opvolging van de materiaalvoorraad.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onderhoud van de installaties van de site kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers, het risico op ongevallen verhogen of herstellingskosten veroorzaken;
- Een fout in de opvolging van de materiaalvoorraad kan leiden tot stockbreuken en extra kosten.

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.



#### 4.1.3. Leiding geven

- ...



#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Technische kennis in een specifiek domein (electromechanica ...);
- Praktijkkennis van elektriciteit, mechanica, loodgieterij, metselen en slotenmaken;
- Inwerkperiode van 6 tot 12 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- De oorzaak van de storingen kunnen vinden en ze op korte termijn oplossen;
- Onvoorziene problemen kunnen oplossen en de diverse werkzaamheden van de site kunnen plannen.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in de dagelijkse uitvoering van het eigen werk;
- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften en de richtlijnen van de hiërarchisch verantwoordelijke;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor de verdeling van het werk en bij problemen of grote herstellingen die een investering vragen (tijd - geld).

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de collega's met betrekking tot de uit te voeren herstellingen;
- Heeft dagelijks contact met de hiërarchisch verantwoordelijke voor de verdeling van het werk en de problemen.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met leveranciers bij leveringen van materiaal.



#### 4.4.3. Vreemde talen

- ...



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij herstellingen.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Dagelijks dragen van materiaal en werktuigen.

##### 4.6.2. Houding

- Werkt regelmatig in gebogen houdingen, op de knieën,... bij technische werkzaamheden en verricht repetitieve beweging bij bepaalde herstellingen.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Sterk lawaai tijdens het gebruik van werktgereedschap, dient persoonlijke beschermingsmiddelen te dragen (oorkappen);
- Vuil.

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op ongeval bij gebruik van gereedschap, risico op vallen bij hoogte-werkzaamheden, risico op ziekte door de inademing van stof en risico op verwondingen (houtspaanders, contact met "toxische" producten (verf, polyester)).



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 08-A-NL

Functie : Technisch medewerker - chauffeur C-D-E met/zonder aanhangwagen

Geassimileerde functies : Polyvalente arbeider - chauffeur C-D-E met/zonder aanhangwagen, tuinier

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Exploitatie.

### 2. Doel

Het vervoeren van bezoekers en eventueel voor commentaar zorgen teneinde een kwaliteitsvol bezoek te garanderen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor het vervoer van de bezoekers en zorgt voor commentaar :
- verleent de bezoekers toegang tot het voertuig voor het bezoek;
- controleert de tickets vóór het instappen;
- zorgt voor aangepaste commentaar;
- zorgt voor het vervoer van de bezoekers van het begin tot het einde van het bezoek;
- zorgt occasioneel voor ander vervoer van personen.
- Zorgt voor de schoonmaak en het onderhoud van het voertuig en de omgeving :



- zorgt voor de schoonmaak van het voertuig;
  - checkt de verschillende parameters van zijn voertuig (olie, water, lucht, lichten, zetels, deuren ...);
  - zorgt voor de schoonmaak van het vertrekperron.
- Voert verschillende andere occasionele werkzaamheden uit :
- verricht verschillende kleine onderhouds- of herstellingswerkzaamheden op de site (afsluitingen ...);
  - zorgt occasioneel als vervanging voor het vervoer van de bezoekers met een ander voertuig (bv. tram).

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1 Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- basiscommentaar;
- het vervoer van de bezoekers;
- het checken van zijn voertuig vóór het bezoek;
- het respecteren van de timing vóór het bezoek;
- de veiligheid van de bezoekers tijdens het bezoek;
- de netheid van het voertuig en het vertrekperron.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een slecht beheer van de timing van het bezoek kan aanleiding geven tot een organisatorisch probleem met betrekking tot de bezoeken;
- Slecht commentaar aan de bezoekers kan leiden tot ontevredenheid van de klant, gevolgen hebben voor het imago van de attractie en voor de positieve aanbeveling van de attractie;
- Een slecht beheer van de veiligheid van de bezoekers of van de controle van zijn voertuig kan aanleiding geven tot pannes tijdens het bezoek en een ongeval veroorzaken.



De fout is onmiddellijk zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...



#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- In het bezit van een rijbewijs D/E;
- Kennis van de commentaar die tijdens het bezoek moet worden gegeven;
- Inwerkperiode van enkele maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Kunnen antwoorden op vragen van de bezoekers over het wildpark, de dieren;
- De aandacht van de groep tijdens het bezoek kunnen vasthouden.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Bestuurt zelfstandig zijn voertuig;
- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften, de te geven commentaar, de procedures en de timing;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij pech met het voertuig, bij een ernstig incident.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn collega's in het kader van gemeenschappelijke activiteiten of uitwisseling van informatie;
- Heeft wekelijks contact met de technische afdeling (Technisch Verantwoordelijke, Ploegchef) met betrekking tot de voertuigen (onderhoud, problemen,...) en met de Ploegchef voor richtlijnen of vaststellingen in verband met de dieren en de infrastructuur van het wildpark;
- Heeft dagelijks contact met de Verantwoordelijke Toerisme om het aantal bezoekers, de taakverdeling (volgorde van vertrek) en de taal van de commentaar voor het bezoek te kennen, voor richtlijnen in verband met speciale bezoeken of evenementen.



#### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers om hen tijdens het bezoek van commentaar te voorzien.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal voor de commentaar van het bezoek.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid om het voertuig te besturen.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- Werkt tijdens het besturen van het voertuig 7 tot 8 uren in dezelfde houding.

##### 4.6.3 Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4 Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Operations

Code : 09-A-NL

Functie : Geschoolde EHBO-medewerker

Geassimileerde functies : EHBO-medewerker

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Ploegchef of Verantwoordelijke.

### 2. Doel

Het toedienen van eerste hulp aan personen die op de site aanwezig zijn en zorgen dat de geneesmiddelen en andere voor deze hulp nuttige producten beschikbaar en conform zijn teneinde zo snel mogelijk op te treden bij medische problemen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Dient de eerste zorgen toe aan bezoekers en personeelsleden van de site :
- verzorgt de bezoekers of personeelsleden van de site in de infirmerie of ergens op de site naargelang van de toestand van het slachtoffer;
- belt een ziekenwagen na toestemming van de betrokken persoon;
- vult de vereiste administratieve documenten in met vermelding van de nuttige gegevens (bv. feiten, verstrekte zorgen, opvolging ziekenhuis ...) om een incidentenrapport op te stellen;
- vraagt aan de bezoeker, nadat hij verzorgd werd, om een document in te vullen met het relaas van de feiten.



- Zorgt voor de hygiëne en de netheid van de lokalen en het materiaal van de infirmerie :
  
- steriliseert het materiaal vooraleer het op te bergen;
- maakt de voertuigen en het interventiemateriaal schoon (rolwagen, draagberrie,...);
- zorgt ervoor dat de infirmerielokalen schoon zijn.
  
- Zorgt ervoor dat de producten en geneesmiddelen beschikbaar en conform zijn:
  
- controleert de inhoud van de EHBO-kisten die zich op de site bevinden en controleert de vervaldata van producten en geneesmiddelen;
- zorgt ervoor dat de voorraad in de infirmeriekast toereikend en up-to-date is en verwittigt indien nodig de verantwoordelijke van de infirmerie als er nieuwe producten of geneesmiddelen moeten worden besteld;
- controleert de vervaldata van de producten en de geneesmiddelen in de infirmeriekast;
  
- Is bij speciale evenementen zichtbaar met een EHBO-kist op de site aanwezig om snel ter plaatse te kunnen zijn.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de verzorging van bezoekers en personeelsleden van de site;
- het volledig en nauwkeurig vervullen van de administratieve taken;
- de netheid van de verpleegruimten;
- de conformiteit van de producten en de geneesmiddelen die aan de bezoekers en de personeelsleden van de site worden toegediend.



#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de toegediende zorgen of in de beoordeling van de medische urgentie kan soms ernstige gevolgen hebben voor de bezoekers en het bezoekersaantal beïnvloeden.

De fouten zijn onmiddellijk of meestal op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Houder van een brevet, van helper van het Rode Kruis;
- Houder van een badge ambulancier-hulpverlener Dringende Medische Hulp en jaarlijkse bijscholing;
- Operationeel na enkele maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Kunnen uitmaken wat de passende verzorging of uit te voeren handeling is naargelang de gezondheidstoestand van de persoon;
- Kunnen beslissen over de ernst van de situatie en een ziekenwagen bellen.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de oproepprocedure voor ziekenwagens, aan de interne procedures en aan het medisch beroepsgeheim;
- Is autonoom in de keuze van de meest geschikte verzorging voor de gezondheidstoestand van de persoon;
- Doet een beroep op de chef bij twijfel en om eventueel een vergoeding aan te bieden.



#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke om informatie uit te wisselen over de gebeurtenissen op de site waarbij medische verzorging noodzakelijk was;
- Heeft dagelijks contact met de veiligheidsafdeling om samen te werken en kordaat op te treden bij incidenten waarbij medische verzorging vereist is;
- Heeft contact met de personeelsafdeling wanneer een personeelslid een arbeidsongeval op de site heeft.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met bezoekers die medische verzorging nodig hebben;
- Heeft specifiek contact met hulpdiensten en ziekenhuizen wanneer de toestand van de persoon hun interventie vereist.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Basiskennis van de tweede landstaal en mondelinge basiskennis van een derde taal.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid bij verzorging.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Draagt occasioneel personen op een draagberrie.

##### 4.6.2. Houding



- Werkt occasioneel in moeilijke houdingen bij interventies op de site.



#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Occasioneel temperatuurswijzigingen bij interventies op de site.

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Gering risico op besmetting van een aandoening, doorgegeven door een patiënt.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 10-A-NL

Functie : Medewerker toerisme - onthaal - verkoop

Geassimileerde functies : Medewerker toeristische dienst (meertalig) -  
onthaalmedewerker, monitor, medewerker boetiek, loketmedewerker, kassier

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Operations.

### 2. Doel

Het ontvangen en informeren van bezoekers teneinde hen van alle noodzakelijke informatie voorzien, te zorgen voor een maximaal aantal reserveringen en mee te werken aan een kwaliteitsvolle dienstverlening.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Ontvangt de bezoekers en informeert ze over alle mogelijke attracties en combinaties die de site aanbiedt :
- beantwoordt alle vragen van de bezoeker in verband met zijn bezoek, de mogelijke attracties, de aangeboden tarieven;
  - ontvangt het toegangsgeld en overhandigt de tickets;
  - vult op verzoek van de bezoeker facturen in;
  - legt het verloop van de dag uit en eventueel de veiligheidsvoorschriften van het park;
  - laat eventueel documenten invullen die betrekking hebben op de veiligheid van de bezoekers;



- geeft de persoonlijke bezittingen van de bezoekers op hun verzoek terug.



- Behandelt de telefonische oproepen en de e-mails :
  
- beantwoordt informatieaanvragen (prijs, praktische modaliteiten ...) per e-mail of telefonisch;
- voert de reserveringen in of noteert ze;
- filtert eventueel oproepen voor de directie en noteert de boodschappen indien nodig.
  
- Waakt over de opvolging van zijn/haar kassa :
  
- telt het kassageld na;
- maakt de kassa-afsluiting op, noteert als er anomalieën zijn en zoekt naar een oplossing.
  
- En/of ondersteunt nieuwe medewerkers :
  
- geeft een opleiding volgens de procedure;
- beantwoordt vragen;
- staat in voor de follow-up op het terrein.
  
- En/of biedt versterking in de bar/snack :
  
- bedient de klanten en ontvangt het geld;
- ruimt de tafels af en maakt ze schoon;
- start de afwasmachine op en bergt de vaat op;
- biedt versterking aan de monitoren en studenten die in de bar/snack werken;
- staat in voor de voorraadopvolging; controleert de voorraad en houdt de inventaris bij, overlegt met de verantwoordelijke inzake de keuze van de leveranciers, plaatst de bestellingen bij de gekozen leveranciers, neemt de bestellingen in ontvangst, kijkt ze na, bergt ze op in de voorraadruimte en overhandigt de bestellingen voor goedkeuring aan de verantwoordelijke.
  
- En/of staat in voor de verkoop en het beheer van souvenirs :
  
- vult de rekken aan, richt de etalage in en maakt de ramen en de rekken van de boetiek schoon;
- geeft de bezoekers uitleg over de aangeboden producten;
- ontvangt het geld van de verkoop van souvenirproducten;
- controleert het aantal en de goede staat van de geleverde producten op grond van de leveringsbon en de factuur;



- voorziet de goederen van een prijsetiket volgens prijzen die worden doorgegeven door de Verantwoordelijke Boetiek en Ticketing.



- En/of helpt mee bij de sluiting van de site :
- verdeelt de schoonmaaktaken over de medewerkers en studenten en biedt hulp;
- gaat na of de deuren gesloten en de lichten uit zijn vóór hij/zij de site verlaat.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het onthaal en het informeren van de bezoekers;
- de behandeling van telefoonoproepen en e-mails;
- de opvolging van de kassa's aan het onthaal;
- en/of de versterking in bar/snack;
- en/of de verkoop en het beheer van de souvenirboetiek;
- en/of de schoonmaak en het afsluiten van deuren en verlichting bij het sluiten van de site.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in het onthaal, de behandeling van telefoons en e-mails kan leiden tot ontevredenheid en verlies van klanten;
- Een fout in de kassa's kan financiële verliezen tot gevolg hebben en foute statistieken voor de directie;
- En/of een fout in het beheer van de bar/snack of -souvenirboetiek kan stockbreuken, onnodige kosten, wachtrijen tot gevolg hebben.

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

###### 4.1.3. Leiding geven

- ...

##### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van kantoorsoftware (Word, Excel, Outlook);
- Kennis van de administratieve procedures;



- Kennis van de attracties van het park en de tarieven;
- Kennis van de eventuele veiligheidsvoorschriften van het park;
- Inwerkperiode van 1 maand.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Op elk moment vriendelijk kunnen blijven tegen de klanten;
- Kassafouten kunnen vermijden en opsporen in het grote aantal uitgevoerde verrichtingen;
- Het eigen werk kunnen organiseren, ongeacht onvoorziene omstandigheden, dagelijkse taken en vragen van de klant.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de voorschriften van het park, de richtlijnen voor de bezoekers en de instructies van zijn verantwoordelijken;
- Is autonoom in de organisatie van de dagelijkse taken;
- Doet een beroep op de hiërarchie bij twijfel of bij een ontevreden klant die moeilijk tevreden te stellen valt.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met collega's in verband met uitwisseling van praktische informatie over de dagelijkse organisatie;
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke in verband met telefoons en brieven, uit te voeren taken en ontevreden klanten.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers in het kader van het onthaal en het verstrekken van informatie;



- Heeft eventueel dagelijks contact met leveranciers in verband met bestellingen van het gedeelte waar hij/zij verantwoordelijk voor is.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal;
- Mondelinge en schriftelijke kennis van een derde taal is een pluspunt.



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Accuratesse bij kassaverrichtingen

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Piekmomenten aan het onthaal.

##### 4.6.4 Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Operations

Code : FB-11-A-NL

Functie : Teamverantwoordelijke/Team Leader

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Afdelingsverantwoordelijke die rapporteert aan de Gedelegeerd bestuurder;
- Geeft richtlijnen aan de technische medewerkers (6 FTE's + studenten in de seizoenen).

### 2. Doel

Het onderhoudswerk (tuin, schoonmaak ...) coördineren en verdelen onder de medewerkers, deelnemen aan de activiteiten om de link te waarborgen tussen de afdelingsverantwoordelijke en de medewerkers en de doeltreffendheid van het verrichte werk garanderen.

### 3. Hoofdtaken

- Coördineert het werk van de medewerkers :
- Ontvangt de werkbons van zijn/haar verantwoordelijke;
- Beslist samen met zijn/haar verantwoordelijke over de verdeling van het werk onder de medewerkers;
- Geeft werkinstructies aan de medewerkers;
- Controleert de goede uitvoering van het werk van de medewerkers.



- Houdt toezicht op de activiteiten van zijn/haar team :
- Brengt bij zijn/haar verantwoordelijke verslag uit over personeelsgebonden problemen (werkkwaliteit, conflicten ...) om de follow-up te verzekeren;
- Verifieert met zijn/haar verantwoordelijke de planning van de medewerkers en coördineert met hem de afwezigheden van iedereen;
- Zorgt ervoor dat het materiaal juist gebruikt wordt door alle medewerkers.
- Voert onderhoudswerken uit (tuin, schoonmaak, onderhoud ...) :
- Onderhoudt de tuinen van alle sectoren van het park;
- Doet de nodige beplantingen;
- Verwijdert onkruid (chemische en biologische onkruidbestrijding) Is verantwoordelijk voor besproeiingen, schoonmaak van de site ...;
- Verricht kleine snoei- en herstellings- of onderhoudswerken op de site;
- Ledigt de vuilnisbakken, ruimt afval op en zorgt voor de algemene veiligheid.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsniveau

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de opleiding van de medewerkers;
- het juiste gebruik van het materiaal;
- het onthaal van nieuwe medewerkers en studenten;
- de doeltreffendheid van de medewerkers bij het uitvoeren van de gevraagde werken;
- de kwaliteit van de verrichte onderhoudswerken.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een slecht onderhoud van het park kan leiden tot kosten op het vlak van aankoop van nieuw materiaal en tot een slecht imago bij de bezoekers;
- Een slechte opleiding kan leiden tot een vermindering van de doeltreffendheid;



- Een slechte planning kan leiden tot te veel personeelsafwezigheden.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationele richtlijnen aan de medewerkers en de studenten.



#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Onderwijsniveau : hoger middelbaar;
- Ervaring van 1 jaar;
- Grondige kennis van zijn/haar technische domein (plantkunde ...);
- Praktische kennis met betrekking tot het gebruiken van de werktuigen en de machines;
- Kennis van conflictbeheersing en management;
- Inwerkperiode van 3 tot 6 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- De planning van de medewerkers kunnen beheren om ervoor te zorgen dat er voldoende medewerkers aanwezig zijn;
- De uit te voeren werken kunnen beheren afhankelijk van de weersomstandigheden.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Moet zich houden aan de veiligheidsnormen en de richtlijnen opgelegd door de hiërarchie;
- Kan autonoom zijn/haar dagelijkse taken uitvoeren;
- Doet een beroep op zijn/haar verantwoordelijke wanneer zich een probleem voordoet met betrekking tot het uit te voeren werk of binnen zijn/haar team.

#### Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met alle medewerkers en zijn/haar verantwoordelijke voor het vlotte verloop van de dag.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft frequent contact met de bezoekers voor vragen op technisch vlak;
- Heeft frequent contact met de leveranciers bij de levering van producten.



#### 4.4.3. Vreemde talen

- ...

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingscoördinatie bij het hanteren van werktuigen en bij technische werkzaamheden.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Draagt wekelijks lasten die gaan tot 20 kg.

##### 4.6.2. Houding

- Moeilijke houding bij het snoeien van bepaalde hagen;  
- Werkt in kromme houding of op de knieën.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Temperatuurschommelingen.

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op min of meer zware kwetsuren afhankelijk van het gebruikte materiaal;  
- Risico op allergieën voor de gebruikte planten of producten (pesticiden, herbiciden ...);  
- Valgevaar bij snoeiwerken.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 12-A-NL

Functie : Medewerker toeristische dienst - begeleider

Geassimileerde functie : Medewerker toeristische dienst (meertalig) - begeleider animator

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Verantwoordelijke Operations.

### 2. Doel

Het voorbereiden en begeleiden van bezoeken teneinde bij te dragen tot een pedagogische en educatieve informatieverbreiding en de bezoekers een kwaliteitsvol bezoek aan te bieden.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de ontvangst en de bezoeken van de toeristische site :
- verwelkomt de mensen en deelt infobrochures uit in de verschillende talen;
- controleert de planning van het bezoek;
- deelt de eventuele afspraakplaatsen voor de groepen mee;
- animeert het bezoek in de doeltalen en volgens de uurregeling;
- geeft uitleg op de bezochte sites en beantwoordt de vragen van de bezoekers;
- staat in voor de veiligheid van de bezoekers en de logistiek van het bezoek (lichten, deuren ...).



- Staat in voor de voorbereiding van de bezoeken :
  
- legt de praktische organisatie van de dag vast voor de groepen (planning van de uurregeling, plaatsbezetting, de andere diensten van de attractie reserveren ...) en overlegt met zijn collega's;
- voorziet in het nodige materiaal en legt het klaar voor de bezoeken;
- neemt occasioneel deel aan het ontwikkelen van pedagogische hulpmiddelen in het kader van de bezoeken en/of verzamelt aanvullende informatie over de site.
  
- Helpt indien nodig mee aan kleine onderhoudswerken van de site :
  
- vervangt defect materiaal (lampen, panelen ...) en staat gedeeltelijk in voor de schoonmaak (raapt afval op);
- belt indien nodig het onderhoudspersoneel of vakmensen voor grotere herstellingen.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de voorbereiding van het bezoek;
- de ontvangst van de bezoekers;
- het naleven van de uurregelingen, de juistheid van de uitleg tijdens de bezoeken;
- het verstrekken van aangepaste commentaar in meerdere talen;
- de veiligheid van de bezoekers tijdens het bezoek;
- het meehelpen aan kleine onderhoudswerken op de site.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de uurregeling en de uitleg kan tot vertragingen en ontevredenheid van de klant leiden en de klantentrouw in het gedrang brengen;
- Een slecht beheer van de veiligheid van de bezoekers of een gebrek aan aandacht kan aanleiding geven tot een ongeval, kan de dieren van het park schade toebrengen;



- Een fout in het onderhoud kan ertoe leiden dat bepaalde sites onbeschikbaar zijn.

De gevolgen van deze fouten zijn onmiddellijk en op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...



#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van de commentaar die moet worden gegeven;
- Basiskennis omgaan met groepen of animatietechnieken;
- Inwerkperiode van 6 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Kunnen zorgen voor de begeleiding en de veiligheid van de groep bezoekers (conflicten, ongevallen ...);
- De aandacht van de groep tijdens het bezoek kunnen vasthouden;
- Kunnen coördineren en herorganiseren binnen de timing van het bezoek.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Organiseert en begeleidt zelfstandig het bezoek;
- Moet zich houden aan de veiligheidsvoorschriften en de uurregelingen, aan de te geven commentaar, aan de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke en aan de verzoeken van de klant;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij problemen met de groep of in een specifiek geval (sluiting van een ingang, ongeval ...).

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke en zijn collega's, zowel gidsen als andere functies (kassa's, maaltijden ...) om informatie uit te wisselen en de organisatie van de bezoeken onderling af te stemmen.

##### 4.4.2. Externe contacten

- heeft dagelijks contact met de bezoekers om informatie uit te wisselen in verband met de uitleg en de vragen;



- heeft wekelijks contact met de leerkrachten in verband met de voorbereiding van het bezoekprogramma.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge kennis van de tweede landstaal;
- Kennis van een derde taal is een troef.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Temperatuurwijzigingen tijdens de bezoeken.

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- Risico op vallen tijdens het bezoek en eventueel risico op persoonlijk letsel door beten, slagen van dieren.



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : administratie

Functie : Medewerker Back Office

Geassimileerde functie : Medewerker commercieel/marketing,  
Medewerker PR,  
Administratief en/of financieel medewerker

Code : 13-A-NL

Datum : november 2010

### 1. Plaats in de organisatie

Rapporteert aan het Hoofd Back Office of een Manager die respectievelijk rapporteren aan een Manager of de Algemeen Directeur of de Afgevaardigd Bestuurder.

### 2. Doel

Het verrichten van een waaier van ondersteunende taken teneinde bij te dragen aan de verkoop van tickets en de verwerking hiervan.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Garandeert de werking van de kassa's aan de ingang en in het park, van het computernetwerk en van de pc's in de burelen :
- plaatst de kassa-pc's bij opstart van het seizoen in de info aan de ingang van het park, schakelt ze op het netwerk, programmeert ze en haalt ze binnen bij het einde van het seizoen;
- koppelt de PLU-codes in het kassasysteem aan de korting en promoties bepaald door Marketing en Sales en verwerkt de resultaten van de actie of promotie in de financiële rapportering;



- intervenieert bij problemen met de werking van kassa's en pc's op de burelen.
- Voorziet de kassa's van de nodige middelen en verwerkt de ontvangen gelden :
  - maakt de startfondsen klaar en voorziet de aanwezigheid van extra wisselgeld sorteert;
  - controleert en telt (machinaal) de ontvangen gelden, verwerkt de gegevens op de PC;
  - vergelijkt dagelijks ter controle de kassagegevens uit het netwerk met de gegevens verkregen van de hoofdkassa en zet kasverschillen recht.
- Behandelt en plant de reservatie-aanvragen voor groepen, verwerkt de tickets in voorverkoop, bij externe verkooppunten, verwerkt sponsoraanvragen,... :
  - voert de bevestiging van de aanvraag in het systeem in, drukt af en verstuurt intern en extern en volgt de betaling via de boekhouding op;
  - stelt rapporten op;
  - maakt de planning op van de "groep"reservaties en overlegt met de betrokkenen (gidsen, partners,...);
  - zorgt voor de verzending van nieuwe tickets en de ontvangst van niet-verkochte tickets in externe verkooppunten, doet de nodige opvolgingen en verzorgt de facturatie van de verkochte tickets;
  - verwerkt sponsoraanvragen en verzendt de tickets.
- Vervult boekhoudkundige taken en maakt en controleert rapporten :
  - boekt dagontvangsten en aankoopfacturen in en maakt het Seasonal Labour-rapport op;
  - maakt wekelijks per verkooppunt in het park een rapport op met personeelskost ten opzichte van de omzet;
  - boekt bezoekersaantallen en verkoopcijfers per verkooppunt in, controleert deze en maakt dagelijks het Daily Operating Rapport (D.O.R.) op;
  - stelt rapporten op inzake reserveringen,... ten behoeve van de commerciële dienst.
- Vervult administratieve en ondersteunende taken :
  - bestelt bureauticamateriaal voor het park; bewaakt de minimum voorraad, plaatst bestellingen, nodig bij vaste leveranciers, controleert de levering en stockeert de materialen;
  - beantwoordt vragen van klanten inzake reservaties, tickets,...;
  - beantwoordt de telefoon;



- klasseert.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

##### 4.1.1. Invloed



Is verantwoordelijk voor :

- het opmaken van (financiële) rapporten, onder andere D.O.R., seasonal Labour-rapport, reservaties;;
- de algemene werking van PC's en garanderen van de operationele werking van het netwerk in het park;
- het inboeken van aankoopfacturen, dagontvangsten;
- een voldoende voorraad aan bureaumateriaal voor het park;
- de installatie en de goede werking van de kassa's;
- de aanwezigheid van de nodige startfondsen en wisselgeld voor de kassa's en de controle van de ontvangen gelden;
- de behandeling en planning van de reservatie-aanvragen voor groepen, de verwerking van de tickets in voorverkoop, bij externe verkooppunten, de verwerking van sponsoraanvragen.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Het maken van fouten tijdens de boekhoudkundige taken kan er voor zorgen dat leveranciers niet of te laat uitbetaald worden en kan aldus juridische gevolgen hebben;
- Het niet correct handelen tijdens werkzaamheden aan de kassa's of het netwerk kan economische en operationele gevolgen hebben voor de werking van het park;
- Fouten in de verwerking van tickets die verstuurd worden naar klanten of in de behandeling en planning van reservatie-aanvragen voor groepen, in de behandeling van kassagelden,... kan leiden tot ontevredenheid van klanten en kan eveneens economische gevolgen hebben.

De gevolgen zijn direct tot op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leidinggeven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Niveau hoger middelbaar of gelijkwaardig door ervaring;
- Basiskennis van boekhouding;
- Kennis van boekhoudkundige richtlijnen, wetgeving;
- Grondige kennis van IT (netwerkbeheer);
- Kennis van het kassa- en tickettingsysteem, telmachines;
- Kennis van de diverse tickets en hun tarieven;



- Kennis van de courante software;
- Inwerkperiode van 6 tot 12 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing en vrijheid van handelen



#### 4.3.1. Probleembehandeling

- Als eerstelijns hulp het snel oplossen van problemen met programma's, PC's, kassa's, telmachines en het computernetwerk in het park;
- Het opvolgen van laattijdige betalingen van verkochte tickets in voorverkoop en het opzoeken en oplossen van kastekorten;
- Het behandelen en oplossen van klachten van klanten;
- Het plannen van de reservaties voor groepen in samenwerking met externe partners.

#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Dient zich te houden aan vooraf opgestelde regels, procedures en timing (voor het opmaken van rapporten en het verwerken van facturen,...);
- Kan zelfstandig bestellingen van bureautica doorgeven afhankelijk van vooraf opgestelde benodigde hoeveelheden, bepaalt zelfstandig de hoeveelheid startfondsen;
- Doet beroep op de chef bij financiële aangelegenheden (grote aankopen, bij onverklaarbare kasverschillen, voor het toestaan van extra kortingen, ophalen of plaatsen van gelden in de safe,...).

#### 4.4. Communicatie

##### 4.4.1. Interne contacten

- Dagelijks contact met de hiërarchie voor informatie-uitwisseling en overleg;
- Dagelijks contact met collega's van de eigen en andere afdelingen (op de boekhouding, de financieel verantwoordelijke en de IT-verantwoordelijke van de Groep, kassa, restaurant, technische dienst,...) voor informatie-uitwisseling en overleg.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Dagelijks contact met externe partners en klanten inzake planningen, tickets, reservaties,;
- Regelmatig contact met leveranciers van bureauticamateriaal en andere leveranciers in verband met facturen;
- Zeer occasioneel contact met systeembeheerder van het kassasysteem.



#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal is vereist bij de externe contacten.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Accuratesse.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Operations

Code : 14-A-NL

Functie : Operations

Geassimileerde functie : Ploegchef

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Meestergast of Verantwoordelijke Toerisme die rapporteert aan de Technisch Verantwoordelijke of Verantwoordelijke Operations;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 1,11,).

### 2. Doel

Het coördineren en leiden van een ploeg medewerkers teneinde de opening, de werking en de sluiting van de site vlot te laten verlopen met oog voor de veiligheid en de netheid.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de opening en de sluiting van de site :
- controleert de veiligheid en netheid van de site;
- lost technische problemen zelf op of met de technische afdeling;
- kan beslissen om een deel van de site te sluiten als een probleem niet is opgelost;
- controleert de wachtrijen om na te gaan of er doorstroming is en informeert indien nodig zijn verantwoordelijke;
- beantwoordt de verzoeken van de bezoekers en moet soms problemen oplossen (ontevreden klant, terugbetaling,...) of doet een beroep op de veiligheidsafdeling;



- maakt eventueel verslag op van de tijdens de dag gebeurde incidenten (attracties, medewerkers, bezoekers,...).



- Coördineert de ploeg :

- geeft instructies en verdeelt de medewerkers;
- leidt nieuwe medewerkers op in hun taken;
- controleert de aanwezigheid en het werk van de medewerkers;
- moet soms alleen of samen met zijn verantwoordelijke de planning opmaken;
- zorgt voor een optimaal aantal medewerkers per werkpost en past de planning aan rekening houdend met de afwezigheden;
- neemt deel aan of organiseert teamvergaderingen met zijn verantwoordelijke en zijn medewerkers om informatie te geven over de situatie en de ondervonden problemen.

- En/of zorgt voor de administratieve opvolging van zijn ploeg :

- controleert de geregistreerde uren van zijn ploeg;
- maakt zelf of samen met zijn verantwoordelijke de planning van zijn ploeg op;
- bezorgt de sociale documenten aan het HR-departement (vakantie, ziekte,...);
- gaat samen met zijn verantwoordelijke na wat de personeelsbehoeften zijn en doet de aanvraag bij een uitzendkantoor;
- brengt advies uit over de aangeworven kandidaten.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de sluiting/opening van de site met inachtneming van de netheid en veiligheid;
- het coördineert van zijn ploeg (opleiding, verdeling, instructies,...);
- en/of de administratieve opvolging van zijn ploeg.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de sluiting en opening van de attracties kan leiden tot vertragingen, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de bezoekers;
- Een fout in de opleiding van de operatoren kan tot ongevallen leiden;



- Een onaangepast beheer van het aantal medewerkers kan financiële gevolgen hebben op het budget.

De fouten zijn onmiddellijk of op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan de operatoren (5-20 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- Drie jaar ervaring;
- Kennis van de werking van elke attractie,
- Kennis van de interne procedures bij ongevallen;
- Kennis van conflictbeheersing en day-to-day peoplemanagement;
- Inwerkperiode 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- De planning van de operatoren kunnen opmaken zodat er aan elke attractie een opgeleide operator aanwezig is;
- Meerdere problemen tegelijk kunnen behandelen;
- Conflicten met klanten kunnen oplossen;
- De veiligheidsvoorschriften kunnen doen naleven.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften, de procedures van de site die betrekking hebben op de opening en de sluiting en de door de hiërarchie bepaalde richtlijnen (ontruiming van de attracties, ongewone gebeurtenis, beheer van de planningen op het vlak van budgetten,...);
- Is autonoom in de opening en sluiting van het park en voor de coördinatie van het personeel overdag;



- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij ernstige problemen (klacht klant/technisch probleem), bij problemen met de planning of conflict met een medewerker.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de hele ploeg en zijn verantwoordelijke voor de opvolging van het personeel en het vlotte verloop van de dag.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de bezoekers voor informatie en occasioneel om problemen of een conflict op te lossen.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- (Mondelinge) kennis van de tweede landstaal om zich bij de bezoekers verstaanbaar te maken.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding



- ...

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 15-A-NL

Functie : Directieassistente

Geassimileerde functie : Directiesecretaresse

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Directeur van de site;
- Kan operationeel leiding geven aan één medewerker.

### 2. Doel

Het instaan voor de administratie en coördinatie van het personeel en diverse ondersteunende taken uitvoeren (secretariaat, promotie,...) teneinde de directie bij te staan in het dagelijkse beheer van de site.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de administratieve opvolging van het personeel van de site :
- organiseert de planning van de medewerkers en zorgt voor vervanging bij afwezigheden;
- beantwoordt verzoeken van het personeel;
- voert de prestaties in en vult de contracten in;
- werkt eventueel samen met de directie voor aanwerving, ontslag en evaluatie van medewerkers;
- bestelt eventueel administratieve documenten en deelt ze uit (maaltijdcheques, loonfiches,...).





- Verricht diverse secretariaatstaken :

- behandelt de ontvangen telefonische oproepen;
- maakt brieven/e-mails, verslagen, notulen van vergaderingen op;
- neemt wanneer nodig deel aan vergaderingen;
- behandelt wanneer nodig verschillende administratieve dossiers van de site.

- Neemt deel aan bepaalde activiteiten van de site en biedt ondersteuning :

- reageert op onvoorziene gebeurtenissen (bv. ongeval, slechte weersomstandigheden);
- staat in voor de coördinatie van groepen bezoekers (ontvangst, planning, contact met andere sites,...);
- vertegenwoordigt de toeristische attractie bij evenementen.

- En/of neemt deel aan de boekhouding van de site :

- controleert de leveranciersfacturen, laat ze goedkeuren door de verantwoordelijke en controleert de betalingen;
- maakt de facturen op;
- doet de betalingsherinneringen;
- leegt de kluis en brengt de inhoud naar de bank.

- En/of coördineert en superviseert de medewerker :

- leidt de persoon voor zijn taken op;
- verdeelt het werk;
- controleert de uitgevoerde taken.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

##### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de administratieve opvolging van het personeel;
- de secretariaatstaken;



- de uitgevoerde ondersteunende taken;
- en/of de uitgevoerde boekhoudkundige taken;
- en/of de begeleiding van de bediende.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opvolging van het personeel kan leiden tot storingen, ontevredenheid bij personeel en bezoekers;
- Een fout in de secretariaatsaken kan leiden tot vertragingen, ontevredenheid bij de bezoekers;
- En/of een fout in de boekhouding kan leiden tot betalingsachterstand, tijdverlies en onbetrouwbaarheid van boekhoudstaten.

De gevolgen van de fouten zijn op korte termijn zichtbaar.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Kan operationeel leiding geven aan één persoon.

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van de structuur en de werking van de toeristische site;
- Kennis van kantoorsoftware;
- Inwerkperiode van 6 maanden tot 1 jaar;
- En/of basiskennis boekhouding en personeelsadministratie.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Kunnen zorgen voor voldoende personeel en de planning kunnen aanpassen;
- Onvoorziene gebeurtenissen op de site zo snel mogelijk kunnen organiseren en afhandelen.



#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is autonoom in het eigen werk;
- Is gebonden aan de procedures met betrekking tot de administratieve opvolging van het personeel en de instructies van de rechtstreekse verantwoordelijke;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke bij ernstige problemen (sluiting van een ingang, ongeval, probleem met de planning ...) of problemen die een financiële uitgave tot gevolg hebben (boekhouding).



#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de medewerkers van de site in verband met de dagorganisatie (planning, aanwezigheid/afwezigheid,...);
- Heeft dagelijks contact met de verantwoordelijke in verband met de uit te voeren taken, de evenementen van de site en de van de medewerkers afkomstige informatie.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met de klanten voor de dagorganisatie, behandeling van e-mail of telefoon en inlichtingen en/of facturen;
- Heeft specifiek contact met andere toeristische attracties voor inlichtingen of coördinatie van groepen;
- En/of maandelijkse contacten met leveranciers voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot de boekhouding.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal;
- Een derde taal kunnen spreken en lezen is een pluspunt.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse voor, de boekhoudkundige taken.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding



- ...

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Boekhouding

Code : 16-A-NL

Functie : Boekhouder

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Administratie die rapporteert aan de Directeur.

### 2. Doel

Het verrichten van boekhoudkundige taken en het verstrekken van correcte financiële informatie teneinde de wettelijke boekhoudkundige verplichtingen te voldoen en de verantwoordelijken in staat te stellen financiële of strategische beslissingen te nemen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Voert de diverse boekhoudkundige gegevens in :
  - voert de ontvangsten van de site, de aankoop- en verkoopfacturen in;
  - voert de bedragen in de kassa in;
  - voert de uittreksels in de boekhouding in;
  - boekt en verrekent de lonen in de boekhouding;
  - analyseert, reconcilieert en keurt de rekeningen goed.
- Beheert de kluizen (bij de opening van het park):
  - verdeelt het kassageld onder verantwoordelijken;
  - registreert de ontvangsten;



- verricht opnemingen uit de kluis.
- Bereidt de betalingen voor :
  - ontvangt de facturen;
  - creëert een betalingsbestand;
  - verricht betalingen via de lopende kassa.
- Vordert onbetaalde facturen in :
  - neemt contact op met de klanten en maakt herinneringsbrieven op;
  - doet opzoeken om facturen en de betaling ervan te reconciliëren.
- Stelt de wettelijke documenten op :
  - bereidt de maandelijkse BTW-aangifte voor;
  - bereidt het jaarverslag voor;
  - maakt maand- en kwartaalstatistieken op;
  - bereidt de jaarlijkse aangifte van de vennootschapsbelasting voor;
  - bereidt audits voor fiscale en halfjaarlijkse afsluitingen voor.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het nakomen van de wettelijke verplichtingen;
- het correcte geldbeheer van de kluis;
- het doorgeven van correcte financiële informatie met betrekking tot de rekeningen en de analyse ervan;
- het opmaken van wettelijke documenten;
- de betaling van de leveranciersfacturen;
- de invordering van onbetaalde klantenfacturen;



- de analyse, de reconciliatie en de goedkeuring van de rekeningen.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de doorgegeven financiële informatie kan leiden tot verkeerde beslissingen door de verantwoordelijken;
- Een fout in de factuurverwerking kan leiden tot financiële verliezen, ontevredenheid van klanten en leveranciers;
- Een fout in de wettelijke aangiftes kan aanleiding geven tot financiële boetes.

De gevolgen zijn doorgaans zichtbaar op korte of middellange termijn.

#### 4.1.3. Leiding geven

- ...

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Eén jaar ervaring;
- Kennis van boekhouden;
- Kennis van vennootschapsbelasting;
- Kennis van fiscaliteit;
- Inwerkperiode van 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- De termijnen voor het doorgeven van gegevens door de andere verantwoordelijken kunnen doen respecteren zonder formele bevoegdheid voor een correct beheer van de boekhouding.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Organiseert zelfstandig zijn dagelijkse taken;



- Is gebonden aan de boekhoud- en wettelijke normen, de interne reportingprocedures en de termijnen;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor de goedkeuring van de wettelijke verplichtingen of bij problemen.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de verschillende afdelingen van de site in verband met de facturatie voor groepen, de goedkeuringen van de aankopen, de boeking van investeringen en kosten, de cash;
- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met problemen en wettelijke verplichtingen.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft regelmatig contact met klanten en leveranciers in verband met facturen en herinneringen en met de bank voor het beheer van de rekeningen.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- ...

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Accuratesse bij de uitvoering van boekhoudtaken.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...



#### 4.6.2. Houding

- ...

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Toerisme

Code : 17-A-NL

Functie : Verantwoordelijke toerisme

Geassimileerde functies : Verantwoordelijke onthaal, boetiek, verkooppunt

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Verantwoordelijke Exploitatie die rapporteert aan de Directeur;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE).

### 2. Doel

Het instaan voor de supervisie en de begeleiding van een ploeg in de afdeling Toerisme teneinde bij te dragen aan een vlotte werking van de afdeling en een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden aan de bezoekers.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de begeleiding van zijn ploegen :
- maakt de planning van zijn ploegen op en bepaalt hoeveel personeel nodig is;
- verdeelt en superviseert het werk en geeft werkinstructies;
- beheert conflicten tussen medewerkers en conflicten met klanten die de medewerkers niet zelf kunnen oplossen;
- staat in voor de opleiding van nieuwe medewerkers;
- zorgt voor een fysieke aanwezigheid op het terrein;
- stelt eventueel werkprocedures op.



- Werkt mee aan taken van zijn ploegen :
- beantwoordt verzoeken van klanten;
- moet soms instaan voor het invoeren en coördineren van reserveringen;
- moet soms de souvenirboetiek/display van goederen voorzien;
- moet soms instaan voor de opvolging en het beheer van de materiaalvoorraad.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het leiden en coördineren van zijn ploeg (opleiding, verdeling, instructies,...);
- en/of zijn medewerking aan taken :
- de opvolging van de materiaalvoorraad;
- de voorziening van goederen in de souvenirboetiek of display;
- invoeren en coördineren van reserveringen.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de planning kan leiden tot wachtrijen in de afdelingen Toerisme en wachttijden die leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers en tot klantenverlies;
- Een fout in de begeleiding en supervisie van zijn ploegen kan leiden tot ontevredenheid bij de medewerkers;
- Een fout in de voorraadopvolging kan leiden tot stocktekorten hetgeen het werk van de betrokken afdelingen beïnvloedt en de statistieken van het bedrijf beïnvloedt.

De fouten zijn op korte of middellange termijn zichtbaar.

###### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE).



#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Twee tot drie jaar ervaring;
- Kennis van kantoorsoftware;
- Kennis van de werking van de afdeling;
- Inwerkperiode van 6 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het eigen werk kunnen organiseren ondanks verzoeken, vragen en prioriteiten;
- Het kunnen motiveren van de medewerkers;
- Het snel kunnen beslissen om onvoorziene omstandigheden het hoofd te kunnen bieden.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de reserveringsprocedures, veiligheidsvoorschriften en instructies van de Verantwoordelijke Exploitatie of Algemeen Directeur;
- Is autonoom in de organisatie van zijn dagelijkse taken;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor alle zaken die een budgettaire implicatie hebben of voor alle zaken met betrekking tot het personeel die buiten de praktische organisatie vallen.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn hiërarchische verantwoordelijken en legt hen de problemen voor;
- Heeft regelmatig contact met de leden van zijn ploeg betreffende de werkverdeling, opleidingen en instructies;
- Heeft wekelijks contact met de technische afdeling voor technische problemen.

##### 4.4.2. Externe contacten



- Heeft dagelijks contact met klanten voor de dagorganisatie, om informatieaanvragen te beantwoorden;
- Heeft maandelijks contact met leveranciers voor de leveringen van goederen.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal met het oog op reserveringen en klantenonthaal;
- Een derde taal kunnen spreken en lezen voor de ontvangst van de klanten is een troef.



#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Onderhoud

Functie : Meestergast Technisch Onderhoud

Code : 18-A-NL

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert afhankelijk van de organisatie onder de Technisch Verantwoordelijke of Technisch Directeur die respectievelijk rapporteren aan de Afdelingsdirecteur of Algemeen Directeur;
- Geeft operationeel leiding aan een kleine groep basised medewerkers onderhoud (4-9 FTE)..

### 2. Doel

Het plannen, organiseren , en opvolgen van technische werkzaamheden in het park teneinde een efficiënte en veilige uitvoering van de technische werkzaamheden te verzekeren, de goede staat van de infrastructuur van en/of attracties in het park te waarborgen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Geeft leiding, opleiding en begeleiding aan de medewerkers.
- Plant, organiseert en coördineert de technische werkzaamheden :
  - neemt kennis van de uit te voeren werkzaamheden;
  - stelt de planning op inzake de uitvoering van de werkzaamheden;
  - ziet toe op de aanwezigheid van de nodige materialen en geeft intern de bestelling van materiaal door, neemt de levering in ontvangst en/of stockeert deze;
  - verdeelt de werkzaamheden onder de medewerkers en geeft uitleg;



- volgt de correcte en veilige uitvoering van de werkzaamheden op en stuurt bij daar waar nodig.



- Assisteert of ondersteunt de medewerkers bij de uitvoering van de technische werkzaamheden, indien vereist :
  - verstrekt adviezen inzake de uitvoering van de werkzaamheden;
  - werkt operationeel mee aan de bouw van decors, schrijnwerkerij, polyester- en schilderwerken, loodgieterij, reinigingstaken, onderhouds-, herstellings-, depannagewerken van mechanische, elektrische, hydraulische aard,....
- Neemt deel aan overleg inzake de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden en verzorgt de rapportering inzake de werkzaamheden.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- Het aansturen, opvolgen, opleiden en begeleiden van de eigen medewerkers;
- De kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde technische werkzaamheden;
- De orde, netheid en goede staat van de infrastructuur en de attracties van het pretpark;
- De planning van de uit te voeren technische werkzaamheden en de aanwezigheid van de nodige materialen;
- De rapportering inzake de uitgevoerde technische werkzaamheden.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een inefficiënte planning van de werkzaamheden kan leiden tot ontevredenheid van de medewerkers, laattijdige oplevering van de werken, laattijdige of gebrekkige herstelling van de pannes hetgeen de veiligheid van de bezoekers of de werknemers in het gedrang kan brengen.

De gevolgen zijn zichtbaar op korte termijn zichtbaar.



#### 4.1.3. Leidinggeven

- Geeft operationeel leiding aan een kleine groep van basismedewerkers onderhoud (4-9 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Niveau hoger middelbaar onderwijs of gelijkwaardig door ervaring;
- 3 tot 5 jaar ervaring;
- Technische kennis (elektriciteit, mechanica, hydraulica, loodgieterij, schilderwerken, schrijnwerken, decorbouw,...);
- Kennis van gereedschap, materialen en producten (verf, decoratiemateriaal,...);
- Kennis van de infrastructuur en attracties;
- Kennis van de veiligheidsregels;
- Basiskennis van PC;
- Kennis van procedures en regels van de organisatie;
- Inwerkperiode van 6 tot 12 maanden.

#### 4.3. Probleemoplossing en vrijheid van handelen

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het plannen van de werkzaamheden rekening houdend met de aanwezigheid van de nodige materialen, geschatte werkvolume,...;
- Het te allen tijde verzekeren van de naleving van normen en regels bij de uitvoering van de technische werkzaamheden.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de veiligheidsregels en procedures van de organisatie;
- Doet beroep op de chef bij financiële aangelegenheden en voor overleg inzake specifieke werkopdrachten.

#### 4.4. Communicatie

##### 4.4.1 Interne contacten



- Dagelijks contact met de hiërarchie en met de eigen medewerkers inzake het aansturen, organiseren en opvolgen van de werkzaamheden;
- Heeft regelmatig contact met verantwoordelijken en medewerkers van andere afdelingen inzake de planning en uitvoering van de technische werkzaamheden.



#### 4.4.2. Externe contacten

- En/of dagelijks contact met leveranciers van materialen en met bezoekers voor het uitwisselen van informatie.

#### 4.4.3. Vreemde talen

- ...

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- Bewegingsvaardigheid

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- Dagelijks moeten er lasten getild worden.

##### 4.6.2. Houding

- Langdurig inspannende houding bij de uitvoering van de technische werkzaamheden.

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- Af en toe onderhevig aan tijdsdruk;
- Kan in functie van de aard en de locatie van de werkzaamheden geconfronteerd worden met wisselende weersomstandigheden, lawaai, vuil,...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico



- Geringe kans op fysiek letsel (snijwonden, kneuzingen, vallen, brandwonden,...).



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Directie

Code : FB-19-A-NL

Functie : Assistent Back Office

Geassimileerde functie : Medewerker marketing/commercieel/Public Relations

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

Ressorteert onder de Verantwoordelijke Back Office die rapporteert aan de Directeur.

### 2. Doel

Het mee uitvoeren van marketing- en ondersteunende administratieve taken teneinde de afdelingsverantwoordelijke of de directie te ondersteunen in de werkzaamheden.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Organiseert animaties en evenementen :

- stelt de inhoud van de communicatie (flyers, affiches ...) en persberichten samen met betrekking tot het evenement en laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren;
- doet eventueel voor de communicatie een beroep op onderaannemers met goedkeuring van zijn verantwoordelijke;
- neemt contact op met de lokale pers en informeert hen over het evenement;
- begroot het budget voor het evenement (onderaannemers, animaties ...);
- informeert en staat in voor de coördinatie van de verschillende verantwoordelijken en onderaannemers voor de praktische uitwerking van het evenement;
- berekent de financiële impact van het evenement en geeft die informatie door aan de boekhouding;



- maakt een verslag op van het evenement.



- Neemt deel aan marketingvergaderingen en de werking van de afdeling :
  
- maakt voorbereidende documenten op en neemt de notulen van de vergaderingen;
- bepaalt mee de marketingdoelstellingen en de evaluatie ervan in samenwerking met de ploeg.
  
- Verricht diverse secretariaatstaken :
  
- stelt brieven en verslagen op, laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren en verstuurt ze;
- behandelt de telefonische oproepen en e-mails.
  
- Neemt deel aan beurzen in samenwerking met de verantwoordelijke :
  
- zorgt voor de uitnodigingen, prospecteert en legt commerciële contacten;
- staat samen met de verantwoordelijke op de beurs en beantwoordt de vragen van het publiek;
- zorgt voor de opvolging van de beurs door offertes en uitnodigingen te sturen naar geïnteresseerde groepen.
  
- Organiseert persconferenties op verzoek van de verantwoordelijke :
  
- verstuurt het persbericht;
- maakt de uitnodigingen voor de conferentie op, laat ze goedkeuren en verstuurt ze;
- maakt de persmap op en laat ze goedkeuren;
- reserveert de vergaderzaal;
- staat in voor het onthaal van de pers;
- houdt de database van de journalisten actueel.
  
- En/of organiseert, op verzoek, bezoeken à la carte en speciale groepen (verblijven) :
  
- doet een prijsvoorstel aan de klanten op grond van de informatie van de andere sites;
- bevestigt bij de reservering de vastgelegde datum aan de andere sites;
- bespreekt het verblijf en de geplande activiteiten met de andere sites;
- zorgt voor het onthaal van de groepen en legt hen het verloop van het verblijf uit.



#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- de organisatie van animaties en evenementen;
- de samenwerking met de marketingafdeling;
- de uitvoering van secretariaatstaken;
- de organisatie van persconferenties;
- de organisatie van bezoeken à la carte en speciale groepen.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de organisatie van animaties en evenementen, van bezoeken à la carte of speciale groepen, kan leiden tot ontevredenheid bij de bezoekers, financiële verliezen en impact hebben op het imago van de site;
- Een fout in de uitvoering van secretariaatstaken kan leiden tot tijdverlies;
- Een fout in de organisatie van persconferenties kan leiden tot ontevredenheid van de journalisten en impact hebben op het imago van de site.

De gevolgen van de fouten zijn op korte termijn zichtbaar.

###### 4.1.3. Leiding geven

- ...

##### 4.2. Kennis en complexiteit

- Graduaatsdiploma of gelijkwaardig door ervaring;
- Kennis van de producten en de werking van de toeristische site;
- Kennis van commerciële technieken;
- Praktijkkennis van kantoorsoftware;
- Inwerkperiode van 6 maanden tot 1 jaar.



#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het tijdig coördineren en informeren van personen die bij de organisatie van evenementen betrokken zijn;
- Het eigen werk kunnen organiseren rekening houdend met onvoorziene gebeurtenissen en vereisten van andere sites.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de timing van de evenementen, de instructies van de verantwoordelijke en de wensen van de klant;
- Is autonoom in de organisatie van evenementen en animaties en voert zelfstandig commerciële en secretariaatstaken uit;
- Doet een beroep op de verantwoordelijke voor persevenementen en de organisatie van beurzen.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke voor secretariaatstaken, organisatie van persconferenties of beurzen;
- Heeft wekelijks contact met de marketingafdeling om informatie uit te wisselen over beurzen en de organisatie van de afdeling;
- Heeft dagelijks contact met de afdelingsverantwoordelijken betreffende de organisatie en de coördinatie van evenementen.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de leveranciers om informatie uit te wisselen over de organisatie van evenementen;
- Heeft maandelijks contact met de pers om informatie uit te wisselen over persberichten;
- Heeft maandelijks contact met klanten voor de organisatie van groepen of bij commerciële prospectie.



#### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal;
- Mondelinge kennis van een derde taal is een troef.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse in de uitvoering van de taken.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Exploitatiedirectie

Code : FB-20-A-NL

Functie : Verantwoordelijke exploitatie

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Algemeen Directeur die rapporteert aan de Afgevaardigd Bestuurder;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE).

### 2. Doel

Het coördineren en superviseren van de ploeg, het organiseren van de planning en bezoeken teneinde de klanten een kwaliteitsvol bezoek te garanderen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Maakt de planning voor zijn medewerkers op en past aan :
- raamt het noodzakelijke aantal medewerkers en maakt de planning op volgens het afgelopen seizoen, de reserveringen en de vakantieaanvragen van de medewerkers;
- laat de vooropgestelde planning tijdens een vergadering goedkeuren door zijn verantwoordelijke;
- past de planning aan volgens onvoorziene omstandigheden (vakantie, ziekte).
- Coördineert en superviseert de eigen ploeg :
- staat eventueel mee in voor de aanwerving;
- keurt de door zijn medewerkers gepresteerde uren goed en berekent ze;



- superviseert het werk van zijn medewerkers en springt bij als er te veel werk is;
- biedt een oplossing voor onvoorziene problemen in het werk van zijn medewerkers (ongeval, pannes ...);
- ondersteunt zijn medewerkers door in de exploitatie aanwezig te zijn.
  
- Neemt deel aan diverse interne vergaderingen :
  
- overlegt met de afdelingschefs;
- communiceert de informatie in zijn afdeling;
- bereidt eventueel presentaties voor vergaderingen voor.
  
- Stelt mee het budget op :
  
- doet de budgetaanvragen voor personeel in zijn afdeling;
- doet eventueel een beroep op onderaannemers voor een offerte van nieuw materiaal op gebied van informatica of signalisatie;
- doet voorstellen om de vertrektijden te verbeteren (signalisatie, informaticamateriaal) en coördineert de raming van de relevante budgetten superviseert de werkzaamheden en keurt de betrokken facturen goed.
  
- En/of organiseert op verzoek de bezoeken van grote groepen :
  
- doet de klant een prijsvoorstel;
- coördineert het onthaal en de organisatie voor deze groepen;
- beantwoordt specifieke verzoeken van klanten.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het opmaken en de opvolging van de planning voor zijn medewerkers;
- de coördinatie en supervisie van zijn ploeg;
- de raming van het jaarbudget voor zijn afdeling;



- en/of de organisatie van bezoeken van grote groepen.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opmaak en de opvolging van de planning kan leiden tot een gebrekkige interne werking, ontevredenheid van de klanten en impact hebben op het imago van de site;
- Een fout in de coördinatie en supervisie van zijn ploeg kan leiden tot minder motivatie bij de medewerkers, een gebrekkige interne werking, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de klanten;
- Een fout in de raming van het budget kan extra kosten veroorzaken;
- En/of een fout in de organisatie van bezoeken kan leiden tot ontevredenheid bij de klanten en impact hebben op het imago van de site.

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte en middellange termijn.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-20 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Drie tot vijf jaar ervaring;
- Kennis van de structuur en de werking van de toeristische site;
- Kennis van kantoorsoftware;
- Inwerkperiode van 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het opmaken en opvolgen van de planning met wisselend personeel en mogelijke incidenten (ziekte);
- Zo snel mogelijk onvoorziene gebeurtenissen op de site kunnen oplossen en de organisatie van de vertrektijden blijven volgen.



#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de procedures voor het opmaken van de planning, de instructies van zijn verantwoordelijke en de wensen van de klant;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij aanzienlijke wijzigingen in de planning of bij ongevallen en voor de goedkeuring van het budget.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn afdeling om informatie uit te wisselen over de planning, de coördinatie en de supervisie van hun werkzaamheden;
- Heeft maandelijks contact met de afdelingschefs om informatie uit te wisselen;
  - Heeft wekelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met de planning en de opvolging ervan.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met klanten voor de organisatie van groepen of voor specifieke vragen;
- Heeft wekelijks contact met leveranciers om informatie uit te wisselen over de organisatie voor speciale groepen.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Mondelinge en schriftelijke kennis van de tweede landstaal;
- Mondelinge en schriftelijke kennis van een derde taal is een pluspunt.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten



#### 4.6.1. Zwaarte

- ...

#### 4.6.2. Houding

- ...

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Financiën

Code : 21-A-NL

Functie : Verantwoordelijke Back Office

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Directeur;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-10 FTE).

### 2. Doel

Het instaan voor het beheer van de kaarten in voorverkoop (facturatie, opvolging) en voor de begeleiding van het kassapersoneel teneinde alle verkooppunten te voorzien van voldoende cashflow.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Beheert de klantenrekeningen :
- geeft de kaarten uit in voorverkoop;
- verstuurt de kaarten;
- doet de facturatie;
- volgt de betalingen van de klanten op.
- Controleert de cashflow :
- bestelt het geld bij de bank op grond van de prognoses;
- organiseert de planning voor de externe geldtransporten;



- neemt contact op met de geldtransporteurs om de planning mee te delen.



- Coördineert en superviseert het kassapersoneel :
  
- superviseert de ploeg bij de kassacontroles;
- leidt het personeel op voor kassacontroles;
- helpt de ploeg bij de kassacontrole als het druk is;
- maakt de planning op en doet aanpassingen volgens de drukte en/of de afwezigheid van medewerkers;
- controleert de door het personeel gepresteerde uren;
- stelt verificatieprocedures op voor elke fase van de kassatelling;
- meldt de Directeur Administratie elke verdenking/vaststelling van fraude controleert het werk van het kassapersoneel en stelt waarschuwingen op;
- staat mee in voor de aanwerving.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het goede beheer van de kaarten in voorverkoop;
- voldoende beschikbare cashflow;
- het opstellen van voldoende kassa's;
- de kassacontrole ter voorkoming van fraude;
- de begeleiding van het personeel.

###### 4.1.2. Gevolgen

- Omzetverlies voor het bedrijf als er minder kaarten in voorverkoop worden verkocht;
- Problemen met de boekhouding door een foute facturatie;
- Tekort aan kassa's waardoor het onmogelijk wordt om bepaalde verkooppunten te openen.

De gevolgen zijn zichtbaar op korte of middellange termijn.



#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (5-10 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor economische richting of gelijkwaardig door ervaring;
- Drie tot vijf jaar ervaring;
- Kennis van informaticatoepassingen;
- Basiskennis boekhouding;
- Kennis van de interne en verificatieprocedures;
- Inwerkperiode van 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Ervoor kunnen zorgen dat er geen kassafouten gebeuren;
- Het voorzien van voldoende cashflow afgestemd op de toevloed van bezoekers;
- Het aanpassen van de planning aan de drukte en/of de afwezigheid van medewerkers.

##### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke, de Account Manager;
- Is autonoom in de organisatie van het eigen werk;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij verdenking van fraude.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met de commercieel afgevaardigden voor de kaarten in voorverkoop;



- Heeft dagelijks contact met het personeel en de FIR-afdeling voor de opleiding, de contracten, de personeelskosten en de controle van de geregistreerde uren.

#### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft wekelijks contact met de geldtransporteurs om voor een constante stroom van cashflow te zorgen en de veiligheid van het geld te garanderen;
- Heeft bij elke maandelijkse afsluiting contact met kJ anten voor eventuele facturatieproblemen.



#### 4.4.3. Vreemde talen

Kennis van de tweede landstaal om zich bij de klanten verstaanbaar te maken is een pluspunt.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- En/of accuratesse in de uitvoering van de taken.

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...



## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Administratie

Code : FB-22-A-NL

Functie : Verantwoordelijke Administratie

Geassimileerde functie : Verantwoordelijke human resources

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Directeur;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-5 FTE).

### 2. Doel

Het instaan voor de opvolging van de boekhoudkundige en administratieve taken van het personeel teneinde te verzekeren dat het bedrijf in orde is met de instellingen, de leveranciers en zijn personeel.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Staat in voor de administratieve opvolging van het personeel :
- maakt de prestatiefiches op;
- voert de van de afdelingschefs ontvangen prestatiefiches in het loonsysteem in
- controleert de prestatiefiches en laat de overuren goedkeuren door de verantwoordelijke;
- staat mee in voor de aanwerving van personeel (contact, cv's sorteren,...);
- maakt de vereiste personeelsdocumenten aan (contracten, C4, vakantieattesten) en laat ze goedkeuren door de afdelingsverantwoordelijke;
- maakt de documenten over aan de afdelingschefs;
- bestelt maaltijdcheques en verdeelt ze;
- beantwoordt de vragen van het personeel;



- raamt het jaarlijkse personeelsbudget op grond van de vorige contracten en laat ze door de verantwoordelijke goedkeuren;
- volgt de contacten en interim- en studentencontracten op.
  
- Verricht diverse administratieve taken :
  
- werkt mee aan de organisatie van bijeenkomsten en vergaderingen (uitnodiging, aanwezigheid en verslag);
- maakt statistieken op van het aantal bezoekers, ontvangsten en personeelskosten.
  
- Verdeelt het werk en keurt de vakanties goed van de medewerkers.
  
- Volgt facturen en betalingen op :
  
- controleert en verifieert de facturen;
- registreert de facturen in het boekhoudprogramma;
- houdt de betalingskalender bij;
- maakt de betalingsopdrachten op;
- controleert, corrigeert en verantwoordt de toestand van de rekeningen.
  
- En/of staat in voor de maand-, kwartaal- en jaarafsluitingen van de boekhouddossiers en stelt de jaarrekeningen en balansen op :
  - blokkeert bij de verificatie de kosten en ontvangsten;
  - controleert de ingevoerde kosten en ontvangsten;
  - zoekt ontbrekende of dubbele gegevens op;
  - zorgt voor de bewijsstukken bij de rekeningen;
  - stuurt de regularisatieaanvragen naar de leveranciers;
  - maakt een financieel verslag op voor zijn verantwoordelijke en de revisoren;
  - zoekt informatie op en beantwoordt de vragen van de revisoren of de verantwoordelijke.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed



Is verantwoordelijk voor :

- de administratieve opvolging van het personeel;
- diverse administratieve taken (statistieken, vergaderingen ...);
- de werkplanning en supervisie van de medewerkers;
- de opvolging van facturen en betalingen;
- maand-, kwartaal- en jaarafsluitingen van boekhoud dossiers.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de administratieve opvolging van het personeel kan leiden tot administratieve boetes, extra kosten, ontevredenheid bij de werknemers;
- Een fout in de administratieve taken kan leiden tot ontevredenheid van de mensen en vertragingen;
- Een fout in de werkplanning en supervisie van zijn medewerkster kan leiden tot een daling van de motivatie en een gebrekkige interne werking;
- Een fout in de afsluiting en de boekhoudcontrole kan leiden tot fouten in de boekhouding (versturen van onterechte herinneringen) en administratieve boetes.

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte en middellange termijn.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-5 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Drie tot vijf jaar ervaring;
- Kennis sociale wetgeving en loonbeheer;
- Basiskennis boekhouding;
- Praktijkkennis van kantoor- en boekhoudsoftware;
- Inwerkperiode van 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing



#### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het contacteren van de juiste mensen om relevante informatie te krijgen voor de opvolging van lonen en contracten.
- Het bepalen van de prioriteiten in de dringende vragen en onverwachte problemen.

#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de sociale en boekhoudwetgeving en aan de instructies van de verantwoordelijke;
- Is autonoom in de opvolging van de boekhouding en de administratieve opvolging van het personeel;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke voor de ondertekening van contracten, kandidaturen of bij een beslissing over het personeel (overuur, aanwerving ...), voor de goedkeuring van het budget.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met het personeel van de site om informatie uit te wisselen over administratieve aangelegenheden;
- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met de boekhoudkundige en administratieve opvolging van het personeel;
- Heeft dagelijks contact met de medewerkers om informatie uit te wisselen over de opvolging van de boekhouding en de verdeling van de taken.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met het sociaal secretariaat en overheidsdiensten voor specifieke vragen in verband met personeelsadministratie;
- Heeft dagelijks contact met leveranciers of klanten over de opvolging van de boekhouding;
- Heeft wekelijks contact met de revisoren voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot de afsluitingen en de boekhoudcontrole.

##### 4.4.3. Vreemde talen



- Kennis van de tweede Landstaal is een pluspunt.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

##### 4.6.1. Zwaarte

- ...

##### 4.6.2. Houding

- ...

##### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

##### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...

## Functiebeschrijving

Organisatie : PC 333

Afdeling : Technische afdeling

Code : FB-23-A-NL

Functie : Technisch verantwoordelijke

Datum : november 2010

### 1. Organisatie

- Ressorteert onder de Directeur;
- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-10 FTE).

### 2. Doel

Het coördineren en superviseren van de ploeg medewerkers, het uitvoeren van herstellingen of werkzaamheden ter verbetering van de site teneinde een optimale en veilige werking van de installaties en technische verbetering van het park te garanderen.

### 3. Hoofdactiviteiten

- Maakt de planning voor zijn medewerkers op en past hem aan :
- maakt een raming van het aantal personen dat nodig is en maakt de planning;
- laat de planning door de verantwoordelijke goedkeuren;
- past de planning aan volgens onvoorziene omstandigheden (vakantie, ziekte).
- Coördineert en superviseert de eigen ploeg :
- staat eventueel mee in voor de aanwerving en evaluatie van zijn ploeg;
- keurt de door zijn medewerkers gepresteerde uren goed en berekent ze;
- superviseert en verdeelt het werk van zijn medewerkers;
- zorgt voor een goede ploeggeest;
- lost eventuele spanningen en conflicten op;

- lost onverwachte problemen bij de uitvoering van het werk van zijn medewerkers op (ongevallen,...).
- Organiseert de herstelling van pannes of voert zelf de herstelling uit :
  - zoekt en vindt de oorzaak van de panne;
  - verdeelt het uit te voeren werk of herstelt zelf;
  - doet voor ernstige pannes eventueel een beroep op onderaannemers;
  - licht zijn verantwoordelijke in over de problemen.
- Volgt de stock op van het technisch materiaal :
- kiest eventueel de leveranciers voor de aankopen;
- faxt de bestelbons volgens de behoeften van zijn ploeg of dient een aanvraag in bij zijn verantwoordelijke;
- keurt de facturen goed en geeft ze door aan zijn verantwoordelijke.
- Voert projecten uit met het oog op de technische verbetering van de site (verlichting ...) :
- denkt na over technische verbeteringen voor het domein;
- berekent de kostprijs van het project en doet eventueel een beroep op onderaannemers;
- stelt een projectdossier samen en legt het ter goedkeuring voor aan zijn verantwoordelijke;
- superviseert en organiseert de realisatie van het project door de onderaannemers en zijn ploeg binnen de gestelde termijn.
- Raamt het jaarbudget voor nieuwe installaties en materiaal :
  - stelt een raming van het jaarbudget van zijn afdeling op;
  - doet eventueel een beroep op onderaannemers voor een offerte van nieuw materiaal;
  - laat het budget door zijn verantwoordelijke goedkeuren.

#### 4. Criteria

##### 4.1. Verantwoordelijkheidsbereik

###### 4.1.1. Invloed

Is verantwoordelijk voor :

- het opmaken en de opvolging van de planning voor de medewerkers;
- de coördinatie en supervisie van zijn ploeg;
- het onderhoud van de site (herstellingen en verbeteringen);
- de opvolging van de materiaalvoorraad;
- de raming van het jaarbudget.

#### 4.1.2. Gevolgen

- Een fout in de opmaak en de opvolging van de planning kan leiden tot een gebrekkige interne werking, ontevredenheid bij de klanten;
- Een fout in de coördinatie en supervisie van zijn ploeg kan leiden tot minder motivatie bij de medewerkers, een gebrekkige interne werking, risico's op ongevallen en ontevredenheid bij de klanten;
- Een fout in de voorraadopvolging kan leiden tot vertragingen in het werk van zijn ploeg;
- Een fout in het onderhoud van de site kan leiden tot een slecht imago, ontevredenheid bij de bezoekers en het risico op ongevallen verhogen;
- Een fout in de raming van het budget of het nagaan van het verbruik kan leiden tot extra kosten.

De gevolgen van de fouten zijn zichtbaar op korte of middellange termijn.

#### 4.1.3. Leiding geven

- Geeft operationeel leiding aan medewerkers (1-10 FTE).

#### 4.2. Kennis en complexiteit

- Kennisniveau Bachelor of gelijkwaardig door ervaring;
- Drie tot vijf jaar ervaring;
- Kennis van de installaties van de toeristische site;
- Kennis van kantoorsoftware;
- Praktijkkennis van elektriciteit en mechanica;
- Inwerkperiode van 1 jaar.

#### 4.3. Probleemoplossing

##### 4.3.1. Probleembehandeling

- Het kunnen opmaken en opvolgen van de planning met wisselend personeel en mogelijke incidenten (ziekte);

- Het zo snel mogelijk kunnen opsporen en lokaliseren van pannes op de site.

#### 4.3.2. Zelfstandigheid

- Is gebonden aan de procedures met betrekking tot de facturen, de instructies van zijn rechtstreekse verantwoordelijke en de termijnen van de projecten;
- Is autonoom in de opvolging van de planning, de coördinatie en de opvolging van zijn ploeg, de herstellingen en de voorraadopvolging;
- Doet een beroep op zijn verantwoordelijke bij een ernstig probleem op de site (sluiting van een toegang, ongeval ...) of met zijn ploeg (spanningen) en voor de goedkeuring van budget, facturen en planning.

#### 4.4. Communicatie en overleg

##### 4.4.1. Interne contacten

- Heeft dagelijks contact met zijn verantwoordelijke in verband met planning en problemen;
- Heeft dagelijks contact met zijn afdeling om informatie uit te wisselen over de planning, de coördinatie en de supervisie van hun werkzaamheden;
- Heeft maandelijks contact met de afdelingschefs in verband met speciale evenementen of problemen.

##### 4.4.2. Externe contacten

- Heeft dagelijks contact met leveranciers en onderaannemers om informatie uit te wisselen over bestellingen, facturen en lopende projecten.

##### 4.4.3. Vreemde talen

- Kennis van de tweede landstaal is een pluspunt.

#### 4.5. Specifieke vaardigheden

- ...

#### 4.6. Inconveniënten

#### 4.6.1. Zwaarte

- ...

#### 4.6.2. Houding

- ...

#### 4.6.3. Werkomstandigheden

- ...

#### 4.6.4. Persoonlijk risico

- ...