

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Dienstverlening**

## **Crebonr. 23189**

» **Helpende Zorg en Welzijn (Crebonr. 25498)**

Geldig vanaf

**01-08-2015**

Opleidingsdomein

**Zorg en welzijn (Crebonr. 79140)**

Penvoerder: Sectorkamer zorg, welzijn en sport  
Gevalideerd door: Sectorkamer zorg, welzijn en sport  
Op: 26-11-2015

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b> .....	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b> .....	5
<b>Basisdeel</b> .....	6
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b> .....	6
<b>B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit</b> .....	6
B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af .....	7
B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar .....	7
B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt .....	8
B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit .....	8
B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer .....	8
B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie .....	9
B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit .....	9
B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding .....	10
B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden .....	10
<b>2. Generieke onderdelen</b> .....	11
<b>Profieldeel</b> .....	12
<b>P2: Helpende Zorg en Welzijn</b> .....	12
P2-K1: Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn .....	12
P2-K1-W1: Ondersteunt bij wonen en huishouden .....	13
P2-K1-W2: Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL .....	13
P2-K1-W3: Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten .....	14

# Leeswijzer

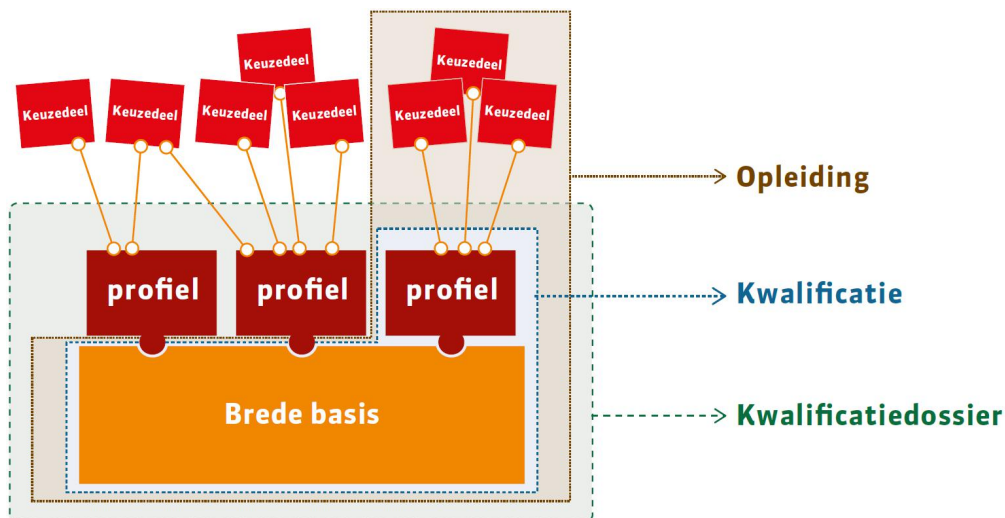
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Helpende Zorg en Welzijn	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1 Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	B1-K1-W1	Bereidt werkzaamheden voor en stemt af
	B1-K1-W2	Maakt ruimtes gebruiksklaar
	B1-K1-W3	Treedt op als aanspreekpunt
	B1-K1-W4	Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit
	B1-K1-W5	Assisteert bij voorraadbeheer
	B1-K1-W6	Draagt bij aan een veilige situatie
	B1-K1-W7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit
	B1-K1-W8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding
	B1-K1-W9	Evalueert de werkzaamheden

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker facilitaire dienstverlening		
P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit	P1-K1-W1	Assisteert bij beheer van gebouwen
	P1-K1-W2	Voert logistieke werkzaamheden uit
	P1-K1-W3	Voert cateringwerkzaamheden uit

P2 Helpende Zorg en Welzijn		
P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn	P2-K1-W1	Ondersteunt bij wonen en huishouden
	P2-K1-W2	Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL
	P2-K1-W3	Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

P3 Medewerker sport en recreatie		
P3-K1 Assisteert bij activiteiten en evenementen	P3-K1-W1	Assisteert bij de uitvoering van activiteiten
	P3-K1-W2	Begeleidt gasten/deelnemers
	P3-K1-W3	Houdt toezicht

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De beroepsbeoefenaar kan werkzaam zijn in diverse werkomgevingen (context) die stabiel zijn. De werkzaamheden die de beroepsbeoefenaar verricht zijn ondersteunend van aard en kunnen afhankelijk van het type organisatie\* waar de beroepsbeoefenaar werkzaam is, zeer verschillend zijn. De beroepsbeoefenaar is werkzaam in bedrijven en organisaties die diensten verlenen aan individuele klanten of aan groep klanten, dit kunnen zowel interne als externe klanten zijn. Te denken is aan facilitaire aanbieders, zakelijke dienstverleners, productieomgevingen, recreatiebedrijven, zwembaden, (attractie)parken, (semi) overheidsinstellingen, zorginstellingen, buurthuizen, kinderopvang, groepsaccommodaties, indoor- en outdoorcentra, sportverenigingen en sportaccommodaties. De doelgroep waarmee de beroepsbeoefenaar te maken heeft is erg divers en varieert in leeftijd, cultuur, leefstijl en maatschappelijke positie.

\*waar de term 'organisatie' staat, kan ook 'bedrijf' worden gelezen.

#### Typerende beroepshouding

De beroepsbeoefenaar heeft een ondersteunende, dienstverlenende en servicegerichte houding. Hij\* houdt rekening met en speelt in op de behoefte en verwachtingen van de klanten\*\*. De beroepsbeoefenaar toont een sociale en open houding en is alert en integer. Hij werkt volgens richtlijnen en procedures.

\* waar in dit dossier 'hij' of 'hem' staat, kan ook 'zij' of 'haar' gelezen worden en omgekeerd.

\*\*waar in dit dossier de term klant staat, kan ook worden gelezen: gast, deelnemer, cliënt, zorgvrager, mantelzorger, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind, leerling, vrijwilliger, recreant, collega of organisatie.

#### Resultaat van de beroepengroep

Er is optimale ondersteuning en service verleend aan de klant en/of opdrachtgever.

### B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

#### Complexiteit

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige dienstverlenende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden is groot, wat betekent dat de beroepsbeoefenaar veel schakelt tussen uiteenlopende werkzaamheden. De complexiteit van de werkzaamheden wordt verhoogd door het contact met klanten. De beroepsbeoefenaar beschikt over basiskennis en basisvaardigheden voor de uitvoering van zijn dienstverlenende werkzaamheden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt hij zelfstandig. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van gebruik en toepassing van social media en internet
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer
- heeft basiskennis van hygiëne/HACCP
- kan basiskennis van voeding en levensmiddelenbeheer toepassen

## B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan een werkplan gebruiken
- kan eenvoudige (huishoudelijke) apparaten onderhouden en eenvoudige reparaties aan apparatuur en/of gebouwen uitvoeren
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan evaluatievaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan feedbackvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan leerstrategieën toepassen om zijn deskundigheid te vergroten
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan veelvoorkomende softwareprogramma's toepassen ten behoeve van registratie van gegevens
- kan voor zichzelf opkomen in werkrelaties

## B1-K1-W1: Bereidt werkzaamheden voor en stemt af

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar ontvangt werkopdrachten en instructies van de leidinggevende en/of neemt deel aan overleg om werkzaamheden af te stemmen en de werkuitvoering te bespreken. Hij maakt een werkplanning en bereidt de werkzaamheden verder voor door te zorgen dat hij beschikt over de benodigde materialen en middelen. Hij maakt afspraken over de voortgang van het werk en draagt zo nodig werkzaamheden over.

### Resultaat

De werkzaamheden zijn juist voorbereid.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- kiest de juiste materialen en middelen;
- volgt nauwkeurig instructies en aanwijzingen;
- vraagt om verduidelijking of hulp bij onduidelijkheden;
- verzamelt actief informatie over de werkuitvoering en aandachtspunten;
- stemt effectief af met collega's, leidinggevende of overig betrokkenen;
- plant werkzaamheden in een logische volgorde.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar richt alleen en/of samen met klanten en/of collega's de werk-, activiteiten- en/of verblijfsruimte in, binnen en/of buiten en/of zorgt voor de aankleding van de ruimte. Hij zorgt dat de ruimte ingericht of aangekleed kan worden door zo nodig eerst op te ruimen en schoon te maken. Hij verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en/of aankleding van de ruimte en zet deze klaar voor gebruik. Hij zet meubilair, materialen en/of middelen in de gewenste opstelling. Hij zorgt voor een representatieve ruimte en draagt bij aan een gastvrije sfeer. In overleg met de leidinggevende lost hij eenvoudige praktische problemen op. In voorkomende situaties brengt hij de ruimte na afloop weer op orde.

### Resultaat

De ruimte is op de juiste wijze ingericht en gebruiksklaar.

### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- interpreteert het werkplan en/of de aanwijzingen van collega's juist;
- richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan van aanpak of werkplan;

#### B1-K1-W2: Maakt ruimtes gebruiksklaar

- gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorgeschreven (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W3: Treedt op als aanspreekpunt

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar begroet de klant en staat hem te woord. Hij vraagt naar de wensen van de klant en informeert de klant en/of brengt de klant in contact met een andere collega. Hij registreert eventuele gegevens in het systeem. Hij rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de klant.

##### Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en juist geïnformeerd. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.

##### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord;
- handelt gastvrij en servicegericht;
- achterhaalt proactief de wensen van de klant;
- maakt een juiste vertaling van de wensen van de klant naar passende informatie;
- werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

#### B1-K1-W4: Voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige administratieve werkzaamheden uit. Hij verwerkt gegevens in de daartoe bestaande systemen. Hij scant, print en kopieert documenten.

##### Resultaat

De administratieve werkzaamheden zijn volgens afspraak en/of procedure uitgevoerd.

##### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- gebruikt de benodigde hulpmiddelen en (documentbeheer)systeem/systemen effectief;
- verwerkt digitale gegevens volgens de in het bedrijf geldende procedures;
- voert de werkzaamheden uit binnen de afgesproken tijd.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de voorraad en checkt aanwezigheid, aantal en houdbaarheid van goederen/producten. Hij signaleert (dreigende) tekorten en meldt deze aan de leidinggevende. Hij neemt bestellingen in ontvangst en controleert deze op juistheid en kwaliteit. Hij plaatst de goederen/producten in de daarvoor bestemde ruimte(s)/voorraadkast. Hij registreert en/of rapporteert gegevens over de voorraad.



### B1-K1-W5: Assisteert bij voorraadbeheer

#### Resultaat

De voorraad is op peil.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- volgt het protocol van de organisatie nauwgezet;
- controleert de voorraad nauwgezet;
- geeft tekorten en behoeften aan producten accuraat door aan de leidinggevende;
- vult de voorraad op de juiste wijze aan;
- slaat de goederen/producten op de juiste wijze op.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen, Vakdeskundigheid toepassen

### B1-K1-W6: Draagt bij aan een veilige situatie

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar controleert de veiligheid van faciliteiten en/of materialen en middelen. Hij signaleert bijzonderheden en risico's voor de veiligheid van klanten en collega's en onderneemt daarop actie. Hij haalt hulp of laat die halen. Hij rapporteert de gebeurtenis aan de leidinggevende en/of aan de verantwoordelijk functionaris.

#### Resultaat

De beroepsbeoefenaar heeft op passende wijze bijgedragen aan de veiligheid.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- schat de situatie correct in;
- handelt alert en adequaat in onveilige situaties;
- handelt consequent binnen de grenzen van zijn bevoegdheid;
- toont in voorkomende situaties zorg en aandacht voor de situatie van de klant;
- rapporteert tijdig, duidelijk en nauwkeurig aan de leidinggevende/verantwoordelijk functionaris.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

### B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. Hij lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. Hij checkt of datgene wat hij hersteld of onderhouden heeft naar behoren functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert hij de leidinggevende. Hij rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende.

#### Resultaat

De onderhouds- en herstelwerkzaamheden zijn juist uitgevoerd en gerapporteerd.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- past de veiligheidsvoorschriften en geldende organisatieprocedures nauwkeurig toe;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden adequaat uit;

#### B1-K1-W7: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

- schakelt tijdig de hulp in van collega's of leidinggevende;
- brengt de informatie op duidelijke wijze over aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Materialen en middelen inzetten

#### B1-K1-W8: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. Hij verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren. In voorkomende situaties geeft hij de bestelling door aan de keuken. Hij bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken en handelt de bestelling of opdracht af.

##### Resultaat

De werkzaamheden met betrekking tot voeding zijn volgens planning en instructie uitgevoerd.

##### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- past de bereidings- en distributietechnieken volgens instructie toe;
- zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar;
- maakt effectief gebruik van de materialen, middelen en apparatuur;
- schakelt collega's tijdig in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- benadert de klant vriendelijk en gastvrij.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### B1-K1-W9: Evalueert de werkzaamheden

##### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar verzamelt in overleg met de leidinggevende gegevens over zijn functioneren door klanten en/of collega's feedback te vragen op zijn functioneren. Hij bespreekt de ontvangen feedback met de leidinggevende. Hij reflecteert op zijn handelen en reageert op feedback van de leidinggevende. In overleg met de leidinggevende maakt hij zo nodig afspraken over aanpassing van zijn werk- of handelwijze en/of over aanvullende scholing.

##### Resultaat

De beroepsbeoefenaar heeft de werkzaamheden samen met de leidinggevende geëvalueerd. Zo nodig zijn er actiepunten geformuleerd.

##### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- verzamelt actief en doelgericht feedback;
- formuleert helder en kernachtig;
- schetst een realistisch beeld van zijn eigen functioneren;
- past zijn werkwijze aan, indien gevraagd.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Omgaan met verandering en aanpassen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Profieldeel

## P2 Helpende Zorg en Welzijn

### Mbo-niveau

2

### Typering van het beroep

De helpende zorg en welzijn kan werken in de eigen woonomgeving van de cliënt\*, maar ook in een leefomgeving waarin de cliënt langdurig, tijdelijk of alleen gedurende een aantal uren per week verblijft. Zij kan werkzaam zijn in verzorgingshuis, verpleeghuis, thuiszorg en het WMO-domein, woonzorgcentrum, kinderopvang, woonvorm voor begeleid wonen, ziekenhuis of (speciaal) onderwijs.

De helpende zorg en welzijn voert vraaggericht ondersteunende taken uit ten behoeve van een of meer cliënten en diens naastbetrokkenen\*\*. Zij heeft daarbij aandacht voor de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en diens naastbetrokkenen en houdt rekening met de afspraken in het zorgplan, de mogelijkheden, wensen, gewoonten, normen, waarden, levensbeschouwing en culturele achtergrond van cliënten en naastbetrokkenen. Zij bewaakt de privacy van de cliënt en diens naastbetrokkenen. Zij is zich bewust van het effect van haar handelen en gedrag op de cliënt en diens naastbetrokkenen.

\*De term cliënt wordt gebruikt voor cliënt, zorgvrager, bewoner, oudere, jongere, burger, deelnemer, kind en leerling.

\*\*De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, wettelijke vertegenwoordigers, het cliëntsysteem en directe naasten.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

### Complexiteit

De helpende zorg en welzijn voert uitvoerende, laagcomplexe werkzaamheden uit binnen het kader van gemaakte afspraken. In haar werkzaamheden past ze routines en standaardprocedures toe en maakt ze gebruik van basiskennis en vaardigheden om cliënten passend te ondersteunen. De context waarin zij haar werkzaamheden uitvoert is overwegend stabiel. Als de situatie minder stabiel is en als er onvoorziene situaties optreden, krijgt zij ondersteuning van een collega en/of leidinggevende. Zij weet met wie ze contact kan opnemen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De helpende zorg en welzijn heeft binnen het aangereikte takenpakket een zelfstandig uitvoerende rol. Zij werkt vraaggericht op basis van ontvangen instructies. Bij de uitvoering van haar werkzaamheden kan zij altijd terugvallen op haar leidinggevende, al zal deze soms 'op afstand', bijvoorbeeld telefonisch, beschikbaar zijn. Zij draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van haar eigen werkzaamheden en legt verantwoording af over haar werkzaamheden aan haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn
- heeft basiskennis van anatomie
- heeft basiskennis van de doelgroepen zorg en welzijn
- heeft basiskennis van gezonde voeding
- heeft basiskennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft basiskennis van relevante wet- en regelgeving in de sector zorg en welzijn w.o. zorgprotocollen, Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- heeft basiskennis van relevante ziektebeelden van cliënten
- heeft basiskennis van voedingsleer en veel voorkomende diëten

## P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan de zelf- en samenredzaamheid van cliënten bevorderen
- kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen
- kan eet- en drinkgedrag van cliënten observeren en registreren;
- kan handelen volgens geldende richtlijnen m.b.t.: ongewenst gedrag, hygiëne, veiligheid, Arbo, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
- kan signalen van sociale problematiek herkennen (waaronder huiselijk geweld, kindermishandeling en seksueel misbruik) en deze melden aan de leidinggevende volgens wet- en regelgeving en het beleid/protocol van de organisatie
- kan technologische hulpmiddelen op het gebied van wonen, zorg en welzijn hanteren
- kan voeding volgens zorgplan bereiden
- kan voedingsvoorschriften lezen

## P2-K1-W1 Ondersteunt bij wonen en huishouden

### Omschrijving

De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij huishouden. Zij maakt op basis van het zorgplan met de cliënt en naastbetrokkenen afspraken over welke werkzaamheden de cliënt zelf doet en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan. Zij zorgt er voor dat de cliënt en diens naastbetrokkenen zoveel mogelijk de werkzaamheden zelf kunnen doen en biedt daarbij indien nodig ondersteuning. Zij voert alleen werkzaamheden uit die in de gezamenlijke afspraken zijn vastgelegd. Ze draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's.

### Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken vraaggericht ondersteund bij wonen en huishouden. Relevante gegevens zijn overgedragen.

### Gedrag

De helpende zorg en welzijn:

- luistert aandachtig naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen;
- voert de werkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen doelgericht en effectief uit;
- past de materialen en middelen juist en doeltreffend toe;
- stimuleert de cliënt om werkzaamheden zelf uit te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## P2-K1-W2 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

### Omschrijving

De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij persoonlijke zorg en activiteiten van het dagelijks leven (ADL), zoals eten, drinken, aan- en uitkleden en bewegen. Zij gaat na wat de afspraken in het zorgplan zijn wat betreft de persoonlijke verzorging en ADL van de cliënt en biedt op basis daarvan ondersteuning. Zij draagt er aan bij dat de cliënt zo veel mogelijk zelf kan doen. Ze geeft de cliënt en/of naastbetrokkenen informatie over activiteiten en helpt zo nodig bij het kiezen van activiteiten. Ze begeleidt de cliënt, indien nodig, bij het vervoer naar de activiteit. Ze signaleert bijzonderheden en veranderingen in de gezondheid, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Ze draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's.

### Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken vraaggericht ondersteund bij persoonlijke zorg en ADL. Relevante gegevens zijn overgedragen.

## P2-K1-W2 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL

### Gedrag

De helpende zorg en welzijn:

- kiest passende middelen, materialen en methoden;
- gaat doelmatig en efficiënt om met materialen en middelen;
- gaat volgens afspraak en richtlijnen om met de spanning tussen de wensen van de cliënt, de werkplanning en de afspraken;
- stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen;
- signaleert adequaat veranderingen in de behoeften, het gedrag en de gemoedstoestand van de cliënt;
- handelt effectief volgens protocol en instructie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## P2-K1-W3 Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

### Omschrijving

De helpende zorg en welzijn assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten. Ze voert voorkomende handelingen uit bij het uitvoeren van de activiteit en betreft hierbij, indien van toepassing, zo veel mogelijk ook de cliënten en naastbetrokkenen. Ze geeft zo nodig extra uitleg en extra hulp aan cliënten die daaraan behoefte hebben. Ze bevordert een positief groepsklimaat.

### Resultaat

De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele wijze een bijdrage geleverd aan de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten.

### Gedrag

De helpende zorg en welzijn:

- betreft actief de cliënt bij de activiteit;
- stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen;
- past haar communicatie en gedrag adequaat aan op een groep, ook als zij verschillen qua cultuur of achtergrond;
- sluit proactief aan bij de eigen kracht, mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen;
- gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties;
- handelt volgens gemaakte afspraken en instructie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Omgaan met verandering en aanpassen, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan