

THEORIEBOEK NIVEAU 2

Jij als dienstverlener

MBO

TRAJECT
DIENST-
VERLENING



ThiemeMeulenhoff

Jij als dienstverlener

NIVEAU 2

THEORIEBOEK NIVEAU 2

Jij als dienstverlener

MBO

TRAJECT
DIENST-
VERLENING

R.F.M. VAN MIDDE

Onder redactie van:

C.A. ABRAHAMSE

M.H.A.J. GLOUDEMANS

R.F.M. VAN MIDDE



Colofon

Auteur

R.F.M. van Midde

Redactie

C.A. Abrahamse

M.H.A.J. Gloudemans

R.F.M. van Midde

Taalkundige redactie

M.M. Aarsen, Almere

J. de Kok-Hoeksema, Culemborg

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders, Amersfoort

Illustraties

Cartoons © Roel Seidell, Nijmegen

Technisch tekenwerk © Tiekstramedia, Groningen

Foto's

ANP XTRA / Lex van Lieshout © blz. 19

Brandsoftheworld.com © blz. 126 (links)

Corbis © blz. 101. Henn Photography © blz. 26

De gedragscode Schoonmaakbranche © blz. 131 (links)

Hollandse Hoogte © blz. 42, 51 / Arie Kievit © blz. 14 / Bert

Spiertz © blz. 114, 115, 133 / Ellen Kok © blz. 50 / David

Rozing © blz. 124 / Frank Muller © blz. 133 / Jan de Groen ©

blz. 64 / Robin Utrecht © blz. 126 (rechts) / Werry Crone ©

blz. 18 (links)

Karin Ligthart Fotografie © blz. 55

Meredith Belbin © blz. 98

Mirador Media © blz. 41, 52

Shutterstock © blz. 12, 16, 31, 36, 38, 40, 44, 47, 48, 56, 62, 71,

72, 78, 92, 108, 118, 122, 128 / Alexander Rath © blz. 24 /

Daniel M. Ernst © blz. 30 / Dmitry Kalinovsky © blz. 15, 45 /

Levent Konuk © blz. 131 (rechts) / Image Point Fr © blz. 21 /

Miriam Doerr © blz. 55 / Monkey Business Images © blz. 57,

80, 110, 112 / Oksana Kuzmina © blz. 18 (rechts) / Rawpixel.

com © blz. 74 / Robert Kneschke © blz. 94 / Sergey SERCH ©

blz. 27 / Stocky Images © blz. 15 / Vasin Lee © blz. 85 /

William Perugini © blz. 96

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 07102 3

Eerste druk, eerste oplage, 2016

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Deze uitgave is volledig CO2-neutraal geproduceerd.

Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.

Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

Ten geleide

De veranderde eisen aan het beroep en de beroepsuitoefening zijn uitgewerkt in nieuwe kwalificatiedossiers. Deze kwalificatiedossiers, opgebouwd uit kerntaken en werkprocessen, vormen de basis voor de inrichting van de huidige opleiding Dienstverlening niveau 2.

Traject Dienstverlening is ontwikkeld voor dit nieuwe kwalificatiedossier en sluit er volledig op aan.

Traject Dienstverlening houdt er rekening mee dat het kwalificatiedossier Dienstverlening een nieuw, breed dossier is, bedoeld om de breder opgeleide medewerker op niveau 2 meer kans op werk te bieden. In de twee basisdelen zoeken we daarom de overeenkomsten in de opleidingen. De praktijkvoorbeelden komen uit alle drie de uitstroomprofielen; in opdrachten wordt de student uitgedaagd de samenhang te zien. Dat neemt niet weg dat een student zich al vanaf het begin in opdrachten kan focussen op het gewenste profiel. Maar wellicht is het juist een uitdaging om zich zo breed mogelijk te oriënteren. Traject Dienstverlening is zo opgezet dat beide varianten mogelijk zijn.

Taalniveau

Traject Dienstverlening is geschreven op taalniveau 2F voor de basis-, en profielfase. De theorie en praktijkvoorbeelden en opdrachten spreken de mbo-student aan. In de opdrachten zoeken we aansluiting met de BPV en dagen we studenten uit de lesstof en

de vaardigheden in het leerbedrijf uit te proberen en toe te passen. Wel geven we alternatieven mocht een student op dat moment geen stage lopen.

Didactisch concept

Traject Dienstverlening heeft een sterk didactisch concept: het houdt rekening met de verschillende leerstijlen van mbo-studenten en verschillende onderwijsstijlen van docenten. Het is inzetbaar binnen elk didactisch model. Er zijn genoeg en afwisselende opdrachten: dit biedt de docent de ruimte om zelf invulling te geven aan zijn rol.

In de opdrachten kiezen we nadrukkelijk voor aansprekende en afwisselende werkvormen. Ook zijn in de opdrachten 21^e eeuwse vaardigheden als samenwerken, digitale vaardigheden, kritisch denken, creativiteit en oplossend vermogen expliciet meegenomen. In de evaluatie vragen we studenten niet alleen de leeropbrengst het product, maar ook naar het leerproces te kijken.

Traject Dienstverlening sluit volledig aan bij actuele opvattingen over flexibiliteit en zelfstandig leren.

Dat betekent onder andere dat we werken met uitgaven die ingedeeld zijn in thema's die bestaan uit theorie en de daarbij behorende verwerkingsopdrachten, praktijksituaties en evaluatie middels de studiehulp. Daarnaast komen de beroepsvaardigheden en de houdingsaspecten van de (begin-

nende) beroepsbeoefenaar expliciet aan de orde. Deze elementen vormen immers een essentieel onderdeel van de beroepsuitoefening.

Theorie

Het onderdeel 'theorie' voor de basisfase Dienstverlening bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie die hoort bij de betreffende werkprocessen. De leerstof bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk.

De serie bestaat uit vijf boeken:

- Basisdeel Jij als Dienstverlener
- Basisdeel Dienstverlenende werkzaamheden
- Profieldeel Medewerker facilitaire dienstverlening
- Profieldeel Helpende zorg en welzijn
- Profieldeel Medewerker sport en recreatie

Bij elk boek hoort een werkboek.

Werkboeken

De werkboeken sluiten, dankzij hun thema- en hoofdstukindeling, naadloos aan bij de leerstof en indeling van de theorie. Dit geldt zowel voor de leermiddelen gericht op de basisfase als voor de leermiddelen gericht op de profielfase.

In de werkboeken is aandacht voor verwerking, toepassing en analyse en evaluatie. De toepassing is vanuit verschillende invalshoeken: vanuit praktijksituaties en vaardigheden. De combinatie van deze onderdelen maakt het leren vanuit verschillende.

Via de werkboeken kunnen de studenten zich de leerstof op verschillende manieren eigen maken. Daardoor is het leren vanuit verschillende invalshoeken mogelijk en kan zowel in een onderwijssituatie als in de beroepspraktijk plaatsvinden.

Onderdelen in het werkboek:

- verwerkingsopdrachten voor de leerstof in de theorie, gericht op de kennisniveaus reproduceren en begrijpen;
- thema-opdrachten gericht op integrale verwerking van de afzonderlijke thema's, gericht op de kennisniveaus toepassen en analyseren;
- praktijksituaties met opdrachten. De praktijksituaties geven realistische beschrijvingen van de praktijk in de Dienstverlening binnen Facilitaire dienstverlening, Zorg en welzijn en Sport en recreatie. Hierin komen problemen en dilemma's aan de orde waarmee dienstverleners te maken krijgen in hun dagelijkse werk en waarbij van hen verwacht wordt dat ze met een oplossing en aanpak komen;
- vaardigheden. Het onderdeel 'vaardigheden' biedt opdrachten die zijn gericht op het stapsgewijs aanleren van uitvoerende, ondersteunende, organiserende, communicatieve, planmatige en creatieve vaardigheden;
- evaluatie met behulp van de studiehulp en reflectie.

Wij hopen dat onze gebruikers, zowel mbo-studenten als docenten, op een plezierige en zinvolle manier met Traject Dienstverlening kunnen werken. Heeft u vragen of suggesties, dan stellen wij het bijzonder op prijs als u contact met ons opneemt.

Redactie en uitgever

Inhoud

Thema 1 Oriëntatie op het werkveld 13

1 Dienstverlening 14

- 1.1 Inleiding 15
- 1.2 Medewerker facilitaire dienstverlening 15
- 1.3 Helpende zorg en welzijn 17
- 1.4 Medewerker sport en recreatie 19

2 De functie 21

- 2.1 Inleiding 22
- 2.2 Taken voor elke dienstverlener 22
- 2.3 Taken en werkzaamheden medewerker facilitaire dienstverlening 23
- 2.4 Taken en werkzaamheden helpende zorg en welzijn 24
- 2.5 Taken en werkzaamheden medewerker sport en recreatie 25

3 De arbeidsovereenkomst 27

- 3.1 Inleiding 28
- 3.2 Arbeidsovereenkomst 28
- 3.3 Arbeidsvoorwaarden 29
- 3.4 Begeleiding op je werk 30

Begrippen 32

Thema 2 Jij als werknemer 37

4 Gedrag en zelfbeeld 38

- 4.1 Inleiding 39
- 4.2 Aangeboren of aangeleerd gedrag? 39
- 4.3 Normen en waarden 39
- 4.4 Zelfbeeld 42

5 Beroepshouding 44

- 5.1 Inleiding 45
- 5.2 Een goede beroepshouding 45

6 Omgaan met tijdsdruk en tegenslag 48

- 6.1 Tijdsdruk 49
- 6.2 Tegenslag 50

7 Opkomen voor jezelf 51

- 7.1 Assertief zijn 52
- 7.2 Je eigen grenzen kennen 53
- 7.3 Ongewenste intimiteiten 54

8 Kwaliteit leveren 55

- 8.1 Zorgen voor kwaliteit 56
- 8.2 Vergroten van je deskundigheid 57

Begrippen 59

Thema 3 Communicatie 63

9 Hoe communicatie werkt 64

- 9.1 Hoe werkt communicatie? 65
- 9.2 Lichaamstaal 68
- 9.3 Luisteren 70
- 9.4 Feedback 71
- 9.5 Communicatieregels 74

10 Gesprekken voeren 76

- 10.1 Inleiding 77
- 10.2 Voorbereiden 77
- 10.3 De opbouw van een gesprek 77
- 10.4 Soorten gesprekken 78
- 10.5 Een telefoongesprek voeren 82
- 10.6 Groepsgesprek 83

11 Sociale media en internet 85

- 11.1 Inleiding 86
- 11.2 Verschillende sociale media 86
- 11.3 Gebruik sociale media door organisaties 86
- 11.4 Voordelen en nadelen 87

Begrippen 89

Thema 4 Werken in een team 93

12 Samenwerken in een team 94

- 12.1 Inleiding 95
- 12.2 Succesfactoren 95
- 12.3 Teamrollen 97
- 12.4 Als de samenwerking niet goed verloopt 98

13 Informatie uitwisselen 99

- 13.1 Inleiding 100
- 13.2 Mondeling 100
- 13.3 Schriftelijk 101
- 13.4 Privacy 102

14 Werkzaamheden afstemmen 103

- 14.1 Werkafspraken maken 104
- 14.2 Omgaan met afspraken 104

Begrippen 105

Thema 5 De klant centraal 107

15 Klantgericht en klantvriendelijk 108

- 15.1 Inleiding 109
- 15.2 Behoeften 109
- 15.3 Doelgroep 109
- 15.4 Behoeften en wensen bepalen 110
- 15.5 Klantvriendelijk 112
- 15.6 Hospitality 113

16 Omgaan met klachten 114

- 16.1 Inleiding 115
- 16.2 Klachten zijn een signaal 115
- 16.3 Klachten ontvangen 115
- 16.4 Klachten afhandelen 115
- 16.5 Boze klanten 116
- 16.6 Officiële klachten 116

17 Omgaan met ongewenst gedrag 117

- 17.1 Inleiding 118
- 17.2 Afwijkend gedrag 118
- 17.3 Ongewenst gedrag 118

Begrippen 120

Thema 6 Werken binnen de regels 123

18 Regels in een organisatie 124

- 18.1 Inleiding 125
- 18.2 Het doel van een organisatie 125
- 18.3 Werken volgens de regels 126

19 Richtlijnen en protocollen 128

- 19.1 Inleiding 129
- 19.2 Richtlijnen 129
- 19.3 Protocollen 130
- 19.4 Zelf nadenken 130
- 19.5 Beroepscode 130
- 19.6 Wetten voor iedereen 131
- 19.7 Wetten voor de gezondheidszorg 132
- 19.8 Wetten voor de welzijnssector 133
- 19.9 Wetten voor facilitaire dienstverlening 134
- 19.10 Wetten voor sport en recreatie 134

Begrippen 136

Register 138

1



THEMA

Oriëntatie op het werkveld

In dit thema maak je kennis met het beroep en het werkveld waar jij als dienstverlener in terecht komt. In de dienstverlening heb je heel veel mogelijkheden. Bijvoorbeeld medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn of medewerker sport en recreatie. Wat je functie wordt en welke taken je krijgt, hangt af van je uitstroomprofiel. Als je in dienst komt bij een bedrijf krijg je een arbeidsovereenkomst. Daar staat in waar je recht op hebt en wat je moet doen. Om ervoor te zorgen dat je je werk goed kunt doen, krijg je op je werk begeleiding.

Let op!

Afhankelijk van het profiel dat je kiest en de organisatie waar je werkt, is je klant de gast, deelnemer, bewoner, cliënt, patiënt, zorgvrager, leerling, deelnemer, recreant enzovoort. In dit boek gebruiken wij het algemene woord klant. We gebruiken het woord cliënt, als het specifiek over zorg en welzijn gaat.

In dit thema behandelen we de volgende onderwerpen:

- Dienstverlening
 - Medewerker facilitaire dienstverlening
 - Helpende zorg en welzijn
 - Medewerker sport en recreatie
- De functie
 - Taken voor elke dienstverlener
 - Taken en werkzaamheden bij de drie uitstroomprofielen
- De arbeidsovereenkomst
 - Arbeidsovereenkomst
 - Arbeidsvoorwaarden
 - Begeleiding op je werk



1 Dienstverlening

School, sport en zorg

Janna en Agnes Elberse zijn zussen die allebei in de dienstverlening werken. Janna is conciërge op een school, Agnes organiseert sportactiviteiten voor een buurtcentrum. Dan hebben ze ook nog een broer die Bart heet. Hij werkt ook als dienstverlener, maar dan in een zorgcentrum.

Op een verjaardag vragen kennissen wel eens 'Wat voor werk doe je?' Dan antwoorden Janna, Agnes en Bart alle drie: 'Ik ben dienstverlener.' Maar wat ze precies doen is heel verschillend. Sommige mensen snappen daar niets van. Het komt doordat ze zich alle drie gespecialiseerd hebben in een andere richting.

1.1 Inleiding

Jij gaat werken in de **dienstverlening**. Dat betekent dat je werk doet voor iemand anders. Je helpt **klanten**. De hulp die je geeft, is de dienst die je verleent. Een dienst kun je niet vastpakken, zoals een artikel in een winkel. Het gaat om ondersteunend werk: hulp dus. Je dweilt de vloer. Je dekt de tafel. Je richt een vergaderruimte in. Je helpt met eten klaarmaken of bij activiteiten.

Binnen dienstverlening kun je drie verschillende richtingen kiezen. Dat zijn medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn en medewerker sport en recreatie. De functie helpende zorg en welzijn komt vooral voor in de gezondheidszorg en het welzijnswerk. De functie medewerker sport en recreatie kom je vooral tegen bij recreatiebedrijven en sportorganisaties. De functie medewerker facilitaire dienstverlening kom je bij veel verschillende organisaties tegen:

- organisaties in de gezondheidszorg;
- (grotere) bedrijven;
- recreatiebedrijven;
- bedrijven die facilitaire diensten aanbieden aan andere bedrijven.

1.2 Medewerker facilitaire dienstverlening

Facilitaire dienstverlening gaat over het zorgen voor faciliteiten, ofwel voorzieningen. Dat zijn ruimtes, diensten en materialen. Medewerkers of klanten in een bedrijf hebben die voorzieningen nodig. Alleen dan kunnen ze hun werk goed doen. Als **medewerker facilitaire dienstverlening** zorg je er dus voor dat anderen op een prettige manier hun werk kunnen doen.

◆ Voorbeeld

Nico werkt bij het beursgebouw. De komende dagen is er een grote beurs over buitenlandse reizen.

Meneer De Groot werkt bij een reisbureau. Wanneer hij in het beursgebouw komt, meldt hij zich bij de balie. Daar krijgt hij een pasje dat hij zichtbaar moet dragen. Nu kan hij zijn stand gaan opbouwen.

Nico en zijn collega's hebben de beurshal netjes schoongemaakt. Meneer De Groot komt naar hem toe en vraagt: 'Ik heb net per ongeluk een kop koffie in onze stand omgestoten. Kun jij me helpen om de vloer weer schoon te maken?' Nico regelt schoonmaakmaterialen en helpt meneer de Groot zo snel als hij kan.

Als medewerker facilitaire dienstverlening ben je breed inzetbaar. Je kunt heel veel. Denk dan onder andere aan het verzorgen van technisch onderhoud, het inrichten van de vergaderruimte en voorraden bijhouden. Wat er ook bij hoort is kopiëren, maaltijden verzorgen, een schoonmaakmachine bedienen, receptietaken uitvoeren en de veiligheid bewaken.



Figuur 1.1 Nico maakt de beurshal schoon.

Facilitaire dienstverleners kom je vooral tegen op plaatsen waar veel mensen wonen, werken of verzorgd worden. De meeste medewerkers facilitaire dienstverlening



Figuur 1.2 Een medewerker facilitaire dienstverlening verricht vele taken.

werken bij of voor grote organisaties. Deze kun je indelen in twee groepen:

- profit-organisaties;
- non-profitorganisaties.

Je kunt als medewerker facilitaire dienstverlener ook bij een **specialistisch facilitair bedrijf** terecht komen.

Profit-organisaties

Profit-organisaties hebben als doel winst te maken. Het zijn bedrijven zoals hotels, theaters, evenementenlocaties of recreatieparken. Het kan ook gaan om nog grotere bedrijven waar veel mensen werken en waar soms wel 7 dagen per week, 24 uur per dag gewerkt wordt.

Er zijn profit-organisaties met een eigen facilitaire dienst. Er zijn ook profit-organisaties

die daar mensen van buiten de organisatie voor inhuren.

Non-profitorganisaties

Non-profitorganisaties maken geen winst. Veel non-profitorganisatie krijgen hun geld van de overheid.

Voorbeelden van non-profit organisaties zijn:

- ziekenhuizen;
- kazernes;
- de overheid;
- scholen.

Veel grote non-profitorganisaties hebben een eigen facilitaire dienst.

Specialistisch facilitair bedrijf

Organisaties kunnen ook facilitaire diensten inhuren bij een extern facilitair bedrijf. Denk aan: cateringbedrijven, schoonmaakbedrijf-

ven en beveiligingsbedrijven, technische onderhoudsbedrijven, ICT-bedrijven, textiel- en linnenverhuurbedrijven. Zij zijn meestal gespecialiseerd in één onderdeel van de facilitaire dienstverlening.

1.3 Helpende zorg en welzijn

Als **helpende zorg en welzijn** help en verzorg je cliënten. Je hebt verzorgende, begeleidende en huishoudelijke taken.

Je kunt werken in:

- de thuiszorg;
- verpleeghuizen;
- ziekenhuizen;
- organisaties voor mensen met een beperking;
- organisaties voor geestelijke gezondheidszorg;
- buurthuizen;
- de kinderopvang.

Je hebt dus als helpende zorg en welzijn een ruime keuze uit organisaties waar je kunt werken.

De thuiszorg

Thuiszorg is bedoeld voor mensen die thuis wonen en hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld omdat ze ziek zijn, een beperking hebben of door hun hoge leeftijd niet meer alles zelf kunnen.

Als helpende in de thuiszorg doe je huishoudelijk werk en geef je persoonlijke verzorging. Je helpt mensen die niet meer helemaal zelf hun huishouden kunnen doen en die ook geen andere hulp hebben, zoals van familie of bureu. Als helpende zorg je ervoor dat mensen toch thuis kunnen blijven wonen.

Woonzorgcentra en verpleeghuizen

In een **woonzorgcentrum** wonen mensen die door ziekte, een beperking of ouderdom

niet (helemaal) zelfstandig kunnen leven. In een woonzorgcentrum heb je appartementen waar mensen met enige ondersteuning zelfstandig wonen.

Naast de woonzorgcentra zijn er ook **verpleeghuizen**. In verpleeghuizen wonen vaak oudere cliënten die niet meer zelfstandig kunnen wonen en mensen die **revalideren**. Revalideren betekent: zo goed mogelijk herstellen en leren omgaan met een lichamelijke beperking door een ziekte, ongeval of aangeboren aandoening.

Bewoners van een verpleeghuis hebben veel hulp nodig. Je helpt mensen uit bed. Je helpt met wassen en aankleden. De slaapkamers en woonomgeving moeten schoon gemaakt worden. De bedden opgemaakt. Het eten opgeschept. Daarbij is het belangrijk dat je op een prettige manier omgaat met de bewoners.

Ziekenhuis

In een **ziekenhuis** kom je cliënten tegen die zo ziek of gewond zijn dat ze intensieve verpleging nodig hebben.

Er zijn drie soorten ziekenhuizen:

- Algemeen ziekenhuis. Daar werken artsen die gespecialiseerd zijn in allerlei ziekten of aandoeningen.
- Academisch ziekenhuis. Daar werken ook artsen die gespecialiseerd zijn in allerlei ziekten of aandoeningen, maar in een academisch ziekenhuis worden artsen opgeleid. En ze doen er veel onderzoek. Het academisch ziekenhuis is verbonden aan een universiteit.
- Specialistisch ziekenhuis. Dit is een ziekenhuis dat ergens in gespecialiseerd is, zoals een ziekenhuis voor kinderen, een ziekenhuis voor mensen met brandwonden of een ziekenhuis voor mensen met kanker.

Als helpende zorg en welzijn word je ingezet bij de ondersteuning van de dagelijkse ver-

zorging en begeleiding van cliënten. Je kunt ook ingezet worden bij de maaltijdvoorziening. Of bij het onderhoud van materialen en ruimtes.

Organisaties voor mensen met een beperking

Er zijn veel organisaties voor cliënten die een beperking hebben. We spreken in dit geval van **gehandicaptenzorg**. Dat er zoveel verschillende organisaties zijn, komt omdat er ook veel verschillende soorten beperkingen zijn. Ook zijn er grote verschillen in de mate van beperking. In dit soort organisaties zijn er drie vormen van hulpverlening:

- Thuisopvang: de cliënt woont thuis en krijgt daar ondersteuning.
- Dagopvang: de cliënt gaat naar een zorgorganisatie voor dagbehandeling, maar woont thuis.
- 24-uursopvang: de cliënt woont in een zorgorganisatie.

Als helpende zorg en welzijn ondersteun je de cliënt in de gehandicaptenzorg bij het huishouden, de persoonlijke verzorging en bij activiteiten.



Figuur 1.3 Helpende zorg en welzijn

Organisaties voor geestelijke gezondheidszorg

Organisaties voor geestelijke gezondheidszorg (**ggz**) zijn bedoeld voor cliënten met

psychische problemen. Denk aan problemen als burn-out, straatangst, depressiviteit of verslaving. In een ggz-organisatie krijgen deze cliënten een behandeling, zorg en begeleiding. Net als in de gehandicaptenzorg zijn er in de ggz veel soorten organisaties. Jouw taken zijn afhankelijk van de organisatie en de groep cliënten waar je mee werkt. Je krijgt als helpende zowel ondersteunende, verzorgende als begeleidende taken.

Buurthuizen

Een **buurthuis** biedt activiteiten en faciliteiten aan voor alle wijkbewoners. Denk aan:

- een speel-o-theek waar je speelgoed kunt lenen;
- kindervakantiewerk;
- een cursus voor allochtone vrouwen;
- thema-avonden voor tieners;
- meer bewegen voor ouderen.

De voorbeelden maken duidelijk dat het buurthuis zich richt op heel veel doelgroepen. Als helpende heb je dan ook veel verschillende taken. Van luiers verschonen in het peuterwerk tot activiteitenbegeleiding bij een kaartclub voor senioren.

Kinderopvang

Kinderopvang houdt in dat je zorgt voor de kinderen van ouders die op dat moment werken of studeren. De kinderen (van 0 tot



Figuur 1.4 Helpen in de kinderopvang.

12 jaar) kunnen op verschillende manieren en bij verschillende organisaties worden opgevangen. Zo kennen we peuterspeelzalen, kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, gastouderopvang en opvang aan huis. Als je werkt in de kinderopvang bied je opvang, daarnaast ondersteun je bij de verzorging van kinderen. Je zorgt voor een veilige omgeving en je helpt bij activiteiten.

Onderwijs

Ook in het onderwijs kun je als helpende terecht. Je helpt dan op basisscholen, op een brede school of bij een IKC (integraal kind centrum). Een brede school en een IKC hebben onderwijs en kinderopvang onder één dak. De werkzaamheden voor jou als helpende lijken op die in de kinderopvang.

1.4 Medewerker sport en recreatie

Als **medewerker sport en recreatie** help je bij sportieve en recreatieve activiteiten. Bij recreatie gaat het vooral om ontspanning. Bij sport gaat het meestal om een lichamelijke inspanning met bepaalde spelregels. Sport kan ook voor ontspanning zorgen.

Als medewerker sport en recreatie ga je graag met mensen om: jong, oud, sportief, minder sportief, mannen, vrouwen, met verschillende achtergronden. Iedereen wil zich zo nu en dan ontspannen en/of inspannen. Gastvrijheid en klantvriendelijkheid zijn voor jou vanzelfsprekend. De klant staat centraal. Jij zorgt dat de klanten enthousiast meedoen. Je houdt hun veiligheid goed in de gaten.



Figuur 1.5 Als medewerker sport en recreatie werk je bijvoorbeeld op een camping.

Je kunt werken bij:

- recreatiebedrijven;
- sportorganisaties;
- sportcomplexen;
- een combinatie van alles.

Recreatiebedrijven

Recreatiebedrijven bieden ontspanning. Denk bijvoorbeeld aan campings, attractieparken en bungalowparken. Het zijn profitorganisaties, die winst willen maken. Geld verdienen ze met de rust en ontspanning die ze de klant bieden. Jij helpt bij het zwemparadijs of bij sportactiviteiten.

Sportorganisaties

Er zijn veel sportorganisaties die op winst zijn gericht. Fitnesscentra, outdoor centra en een racketcentrum bijvoorbeeld. Daar kun je als medewerker sport en recreatie aan de slag. Maar er zijn ook veel sportorganisaties die niet op winst zijn gericht. Het zijn non-profitorganisaties. Alle sportverenigingen

bijvoorbeeld. Een medewerker sport en recreatie mag ook helpen bij het sportbuurtwerk of bij een sportvereniging, zoals de voetbal- of tennisvereniging.

Sportcomplexen

In elke gemeente staan sporthallen, zwembaden en gymlokalen. Deze worden over het algemeen beheerd door de gemeente zelf. Dienstverleners in dienst van de gemeente beheren de hal, ontvangen mensen en begeleiden de gebruikers van het complex. Facilitaire ondersteuning en helpen bij sport en recreatie wordt zo gecombineerd.

Gecombineerde organisaties

Je kunt je ook ontspannen (recreëren) door je in te spannen (sport). Er zijn verschillende organisaties die sport en ontspanning met elkaar combineren. In een zwembad kunnen wedstrijdssporters trainen. Kinderen kunnen er leren zwemmen. Recreanten kunnen er genieten van het warme water.



2 De functie

Vriendelijk weigeren

Ellen werkt in de thuiszorg bij mevrouw Siemons, die suikerziekte heeft. Daarom moet mevrouw twee keer per dag insuline spuiten.

Terwijl Ellen de slaapkamer opruimt, legt mevrouw Siemons de spullen klaar om insuline te prikken. 'Heb je dat wel eens eerder gezien?' vraagt mevrouw Siemons aan Ellen. 'Weet je wat?' zegt ze terwijl ze de insulinepen aan Ellen geeft, 'Doe jij het maar eens, dan leer je meteen hoe het moet.'

Ellen weet dat insuline spuiten niet bij haar bevoegdheden hoort. Daarom mag ze deze taak niet uitvoeren. Ze weigert op een vriendelijke manier.

2.1 Inleiding

Als je in de dienstverlening werkt, moet je weten wat je wel en niet mag doen. Als iemand je vraagt om iets te doen wat niet jouw taak is, hoef je dat niet te doen. Als iets niet bij je bevoegdheden hoort, mag je het zelfs niet doen! Je taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden staan in je functieomschrijving.

Elke **functie** bestaat uit drie onderdelen:

- 1 **Taken**: wat je moet doen, wat je werkzaamheden zijn.
- 2 **Bevoegdheden**: welke taken je zelfstandig mag doen.
- 3 **Verantwoordelijkheden**: op welke taken je aangesproken kunt worden (als je het niet goed doet).

Tips

- Weet wat je wel en wat je niet mag doen. Als je het niet weet, vraag het dan!
- Doe geen werk dat je niet mag doen.
- Rapporteer opvallende zaken aan je leidinggevende.
- Stel de klant centraal.

2.2 Taken voor elke dienstverlener

De taken van een medewerker facilitaire dienstverlening, een helpende zorg en welzijn en een medewerker sport en recreatie zijn verschillend, maar lijken ook op elkaar. Daarom is er in de opleiding Dienstverlening een 'basisdeel' voor alle studenten. In dit deel zijn de taken voor alle opleidingen gelijk.

In het basisdeel gaat het om de volgende taken:

Dit wordt er van je verwacht:	Dat houdt in:
Werkzaamheden voorbereiden en afstemmen.	Je krijgt opdrachten en overlegt met je collega's over hoe je dat aanpakt.
Ruimtes gebruiksklaar maken.	Je maakt kamers en zalen schoon. Je zet stoelen en tafels klaar. Je ruimt op.
Optreden als aanspreekpunt.	Je begroet klanten en praat met hen. Je vraagt naar hun wensen.
Eenvoudige administratieve werkzaamheden uitvoeren.	Je gebruikt de computer. Je scant, print en kopieert.
Assisteren bij voorraadbeheer.	Je kijkt hoeveel voorraad er nog is. Tekorten geef je door. Goederen die binnenkomen controleer je en berg je op.
Bijdragen aan een veilige situatie.	Je controleert de veiligheid. Je herkent risico's en geeft die door.
Eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uitvoeren.	Je zorgt dat apparatuur het blijft doen. Als het nodig is, maak je het weer in orde. Grote stringen geef je door.
Werkzaamheden uitvoeren gericht op voeding.	Je maakt eenvoudige gerechten. Je brengt eten rond. Je geeft bestellingen door aan de keuken.
Werkzaamheden evalueren.	Je houdt in de gaten of je je werk goed doet. Je vraagt dit ook aan je klanten en collega's.

De taken die alleen bij een van de drie beroepen horen vind je in het profieldeel. Na het basisdeel kies je een uitstroombroef. De taken die bij elk profiel horen vind je hieronder.

2.3 Taken en werkzaamheden medewerker facilitaire dienstverlening

Als medewerker facilitaire dienstverlening ben je 'allround'. Je hebt verschillende taken binnen de organisatie waarvoor je werkt. Je houdt je bezig met het verwerken van de post, het controleren van binnengekomen goederen, het verzorgen van maaltijden en drankjes, schoonmaken, het aannemen van de telefoon en nog veel meer. Naast de basistaken voor Dienstverlening heb je ook nog andere werkzaamheden die alleen de medewerker facilitaire dienstverlening doet. Dat gaat om:

- het beheer van gebouwen;
- logistieke werkzaamheden;
- cateringwerkzaamheden.

Het beheer van gebouwen

John werkt bij de facilitaire dienst van een grote school. Het is belangrijk dat alle ruimtes schoon zijn. Zowel in het gebouw als in de directe omgeving. Schoonmaken en onderhoud zijn dan ook belangrijke taken voor John. Hij maakt sanitaire ruimtes schoon. Hij onderhoudt vloeren en inventaris met behulp van apparatuur. Hij zeemt ramen en deuren. Hij leegt prullenbakken. Hij zet in vakanties de vloer in de was. Hij voert zelf eenvoudige reparaties uit en geeft grotere storingen door aan de servicedesk, die hiervoor deskundige bedrijven inzet.



Figuur 2.1 Een conciërge is bij uitstek een dienstverlener.

Logistieke werkzaamheden

Irene werkt bij de facilitaire dienst van een ziekenhuis. Zij is binnen deze dienst onder andere verantwoordelijk voor de kantoorbehoeften. Dat betekent dat ze een magazijn beheert met voorraden: plakband, pennen, schrijfblokken, printpapier, enzovoort. Die voorraad moet ze:

- bewaken (in de gaten houden of er wel voldoende is);
- bestellen;
- controleren (als er bestellingen binnenkomen);
- opslaan;
- distribueren (verdelen over de afdelingen waar ze nodig zijn).

Al die werkzaamheden samen noem je **logistiek**.

Cateringwerkzaamheden

Gülcan is in dienst van een cateringbedrijf. **Catering** is het verzorgen van eten en drinken. Dat kan bij veel verschillende organi-

saties. Zo werkt Gülcan op dit moment in het personeelsrestaurant van een gemeentehuis. Maar cateringwerk kun je ook doen bij evenementen of op vliegvelden. In de lunchpauze heeft Gülcan het erg druk. Er is veel vraag naar gezonde salades en panini. Het is tussen de middag altijd even pieken. Daarna heeft ze voldoende tijd om op te ruimen en af te wassen. Buiten de lunch om helpt ze ook met het onderhoud en bijvullen van koffie/thee- en frisdrankautomaten.

2.4 Taken en werkzaamheden helpende zorg en welzijn

Als helpende zorg en welzijn doe je huishoudelijke taken die de cliënt niet (meer) zelf kan doen. Naast huishoudelijk werk heb je ook verzorgende taken. Je helpt bij het opstaan, aan- en uitkleden, wassen, tandenpoetsen en als dat nodig is bij het eten en drinken. Je helpt de cliënt zo zelfstandig mogelijk te functioneren en het leven zo aangenaam mogelijk te maken. Naast de basistaken voor Dienstverlening heb je ook taken speciaal voor de helpende zorg en welzijn. Deze hebben vooral te maken met het bieden van ondersteuning. **Ondersteuning** is eigenlijk een ander woord voor hulp. Je helpt bij:

- wonen en huishouden;
- persoonlijke zorg en algemeen dagelijkse levensverrichtingen (adl);
- sociale en recreatieve activiteiten.

Wonen en huishouden

Cliënten hebben een **zorgleefplan**. Je komt ook wel de termen **begeleidingsplan** en **ondersteuningsplan** tegen. In dat plan staat op welke ondersteuning de cliënt mag rekenen. Sara heeft het zorgleefplan van mevrouw De Wit gelezen. Op basis van dit plan maakt ze afspraken met mevrouw over wat zij doet en wat mevrouw De Wit zelf doet.

Mevrouw kan nog prima zelf de afwas doen, maar de vloer dweilen is voor haar te zwaar. Daarom doet Sara dat.

Het is belangrijk dat de cliënt zoveel mogelijk zelf doet. Daarmee bevordert je de **zelfredzaamheid**.

Jouw taken kunnen zijn:

- in overleg met de cliënt huishoudelijke taken plannen en verdelen;
- voor een schone, hygiënische en veilige omgeving zorgen;
- zorgen voor de inkoop en bereiding van maaltijden;
- zorgen voor aanschaf, reiniging en herstel van kleding, schoenen en linnengoed.

Persoonlijke zorg en adl

De afkorting **adl** staat voor 'algemene dagelijkse levensverrichtingen'. Farida helpt



Figuur 2.2 Mevrouw Rietbroeks haren worden gekamd.

mevrouw Rietbroek bij de adl. Ze helpt haar met eten en met haar persoonlijke verzorging. Het eten snijdt ze voor mevrouw in kleine stukjes, daarna kan zij zelfstandig haar maaltijd eten. Bij het douchen zit mevrouw op een douchekruk, zodat zij niet uitglijdt. Farida wast mevrouws haren en helpt bij het afdrogen van haar rug.

Voorbeelden van taken waar je de cliënt bij helpt:

- lichamelijke hygiëne;
- uiterlijke verzorging;
- het eten;
- toiletbezoek;
- het verplaatsen;
- het kiezen van de juiste kleding;
- het kiezen van een goede zit- of lighouding;
- een goede nachtrust.

Sociale en recreatieve activiteiten

Een van jouw taken als helpende is het begeleiden bij activiteiten. Bij recreatieve activiteiten gaat het vooral om ontspanning.

Zoë werkt op een dagbesteding voor oudere cliënten. Activiteiten waar ze bijvoorbeeld bij helpt zijn scrabble spelen, muziek luisteren of dansen. Ze stimuleert de cliënten om deel te nemen en ze begeleidt de activiteit. Als het nodig is geeft ze extra hulp of uitleg aan cliënten.

Bij sociale activiteiten gaat het om het bevorderen van contact tussen mensen. Zoë weet dat veel oudere mensen zich eenzaam voelen. Ze weet dus dat samen koffiedrinken heel belangrijk is voor het sociaal contact. Sociaal en recreatief kunnen goed samengaan. Daarom bedenkt Zoë vaak een leuke activiteit voor tijdens het koffiedrinken. Laatst had ze een quiz bedacht voor de groep. De winnaar kreeg een appeltaart, die natuurlijk direct onder de groep verdeeld werd.

2.5 Taken en werkzaamheden medewerker sport en recreatie

Als medewerker sport en recreatie ben je bezig met sportieve en/of recreatieve activiteiten. Jouw klanten willen zich lekker inspannen of ontspannen. Je helpt door de gasten of deelnemers te enthousiasmeren, te vermaken en te ondersteunen waar nodig. Je helpt bijvoorbeeld op de camping bij de sportactiviteiten of je ondersteunt bij de organisatie van kanotochten in de Ardennen. Als het maar met sport en recreatie te maken heeft.

Naast de basistaken voor Dienstverlening zijn er ook nog werkzaamheden speciaal voor de medewerker sport en recreatie. Je helpt bij het:

- uitvoeren van activiteiten;
- begeleiden van klanten;
- toezicht houden.

Uitvoeren van activiteiten

Voor de medewerker sport en recreatie draait alles om activiteiten. Jarno is assistent bij een klimmuur. Vandaag komt er een basisschoolklas een uurtje klimmen. Hij zorgt ervoor dat de leerlingen het juiste materiaal krijgen. Hij legt uit wat het doel is van de activiteit en geeft tips ('begin maar met de gele route'). Soms helpt Jarno ook bij de verhuur of verkoop van materialen. Samen met collega's geeft Jarno de klanten uitleg over veiligheid en hij controleert die veiligheid ook. Na het uurtje klimmen, kijkt hij altijd eerst of de klanten het leuk vonden. Klanttevredenheid staat immers voorop. Daarna ruimt hij alle materialen netjes op en brengt kort verslag uit bij zijn leidinggevende.

Klanten begeleiden

Als medewerker sport en recreatie ontvang je klanten en je begeleidt hen. Bijvoorbeeld door ze goede informatie te geven over de activiteit of door iets voor te doen.

Voor de medewerker sport en recreatie is het begeleiden van de klanten heel belangrijk. Niet alleen bij de uitvoering van de activiteiten. Het gaat ook om ze op hun gemak te stellen. Je helpt klanten als ze het wat moeilijker hebben.

Je kunt je voorstellen dat de leerlingen bij Jarno het spannend vinden om zo'n hoge muur te beklimmen. Hij legt daarom gedul-

dig uit wat ze moeten doen en hoe ze dat het beste kunnen doen. Hij doet ook dingen voor. En de leerlingen die niet zo goed durven (of misschien niet willen), helpt hij om toch actief mee te doen.

Toezicht houden

Toezicht houden is ook een taak van de medewerker sport en recreatie. Dit betekent dat je de veiligheid van je klanten in het oog houdt. Je let erop dat ze het materiaal goed gebruiken. Je spreekt klanten aan op onveilig gedrag. Soms is het ook nodig om klanten aan te spreken op vervelend gedrag.



Figuur 2.3 Jarno begeleidt de kinderen bij de klimmuur.



3 De arbeidsovereenkomst

Toch belangrijk

Maria is net aangenomen als dienstverlener. Ze heeft per post een arbeidscontract ontvangen. Daar zat ook een boekje bij. Ze kijkt er eens naar. Cao staat er met grote letters op. Wat is dat ook alweer?

Maria bladert het boekje door. Ze denkt 'Moeilijke teksten zeg!' Zonder verder na te denken, legt ze de cao bij het oud papier. Op haar werk hoort ze dat er allemaal belangrijke informatie in staat. Gelukkig is het oud papier nog niet opgehaald.