

WERKBOEK NIVEAU 2

# Jij als dienstverlener

MBO

TRAJECT  
DIENST-  
VERLENING



ThiemeMeulenhoff



# **Jij als dienstverlener**

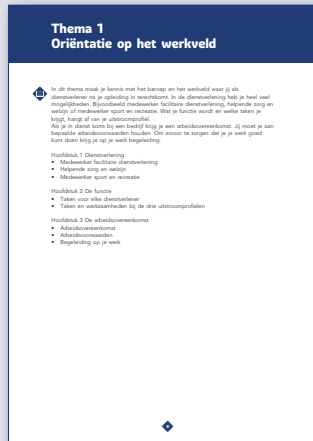
## **Niveau 2**

**R.F.M. van Midde**



# Rondleiding door dit werkboek

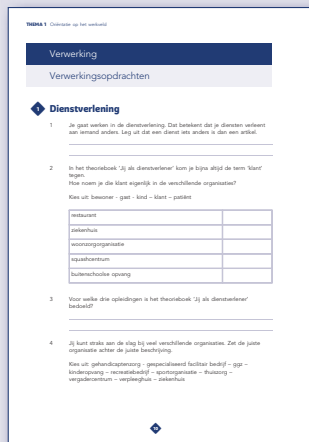
Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



## Themaopening

Je leest waar het thema over gaat en welke hoofdstukken en onderwerpen aan de orde komen.

In dit werkboek staan verschillende soorten opdrachten. Deze helpen je om je de benodigde vakkennis en beroepsvaardigheden eigen te maken.



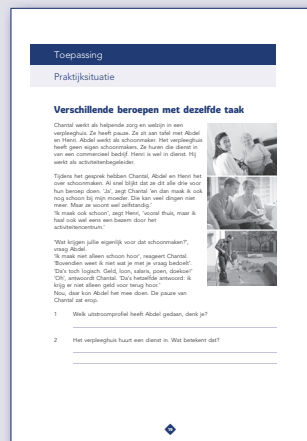
## Verwerking

Verwerkingsopdrachten helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

**Toepassing**  
**Praktijksituaties** ▶ hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.

**Themaopdrachten** ▶ grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.

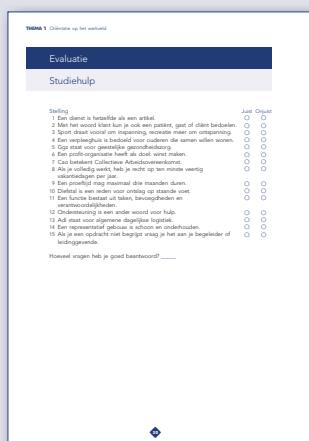
**Vaardigheden** ▶ om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.



## Evaluatie

**Studiehulp** ▶ een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent. Antwoorden zijn op te vragen bij je docent.

**Evaluatie** ▶ evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden voor jouw toekomstige beroep: zet na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.





# Inhoudsopgave

## **Thema 1 Oriëntatie op het werkveld 9**

### Verwerking 10

- Verwerkingsopdrachten 10
  - Hoofdstuk 1 Dienstverlening 10
  - Hoofdstuk 2 De functie 12
  - Hoofdstuk 3 De arbeidsovereenkomst 14

### Toepassing 19

- Praktijksituatie 19
  - Verschillende beroepen met dezelfde taak 19
- Themaopdrachten 21
- Vaardigheden 27
  - Een weloverwogen keuze maken voor beroep en werkveld 27

### Evaluatie 30

- Studiehulp 30
- Evaluatie 31

## **Thema 2 Jij als werknemer 33**

### Verwerking 34

- Verwerkingsopdrachten 34
  - Hoofdstuk 4 Gedrag en zelfbeeld 34
  - Hoofdstuk 5 Beroepshouding 39
  - Hoofdstuk 6 Omgaan met tijdsdruk en tegenslag 42
  - Hoofdstuk 7 Opkomen voor jezelf 44
  - Hoofdstuk 8 Kwaliteit leveren 45

### Toepassing 48

- Praktijksituatie 48
  - Je grenzen aangeven 48
  - Een bijscholingscursus volgen 50
- Themaopdrachten 52
- Vaardigheden 57
  - Een POP-gesprek voeren 57
  - Mijn beroepshouding beoordelen 59

### Evaluatie 62

- Studiehulp 62
- Evaluatie 63

## **Thema 3 Communicatie 65**

### **Verwerking 66**

#### **Verwerkingsopdrachten 66**

- Hoofdstuk 9 Hoe communicatie werkt 66
- Hoofdstuk 10 Gesprekken voeren 71
- Hoofdstuk 11 Sociale media en internet 76

### **Toepassing 78**

#### **Praktijksituatie 78**

- Yaya probeert te communiceren 78

#### **Themaopdrachten 81**

#### **Vaardigheden 86**

- Telefoongesprek voeren 86

### **Evaluatie 91**

#### **Studiehulp 91**

#### **Evaluatie 92**

## **Thema 4 Werken in een team 94**

### **Verwerking 95**

#### **Verwerkingsopdrachten 95**

- Hoofdstuk 12 Samenwerken in een team 95
- Hoofdstuk 13 Informatie uitwisselen 98
- Hoofdstuk 14 Werkzaamheden afstemmen 100

### **Toepassing 103**

#### **Praktijksituatie 103**

- Teambuilding 103

#### **Themaopdrachten 105**

#### **Vaardigheden 110**

- Werkoverleg voeren 110

### **Evaluatie 113**

#### **Studiehulp 113**

#### **Evaluatie 114**

## **Thema 5 De klant centraal 116**

### **Verwerking 117**

#### **Verwerkingsopdrachten 117**

- Hoofdstuk 15 Klantgericht en klantvriendelijk 117
- Hoofdstuk 16 Omgaan met klachten 121
- Hoofdstuk 17 Omgaan met ongewenst gedrag 125

### **Toepassing 127**

#### **Praktijksituatie 127**

- Meneer Van Dam dient een klacht in 127

Themaopdrachten	129
Vaardigheden	133
Wensen en behoeften van de klant bepalen	133

#### Evaluatie 136

Studiehulp	136
Evaluatie	137

### **Thema 6 Werken binnen de regels 139**

#### Verwerking 140

Verwerkingsopdrachten	140
Hoofdstuk 18 Regels in een organisatie	140
Hoofdstuk 19 Richtlijnen en protocollen	142

#### Toepassing 147

Praktijksituatie	147
Nieuwe eigenaar, nieuwe doelen, nieuwe regels	147
Themaopdrachten	149
Vaardigheden	152
Kunnen omgaan met richtlijnen en protocollen	152

#### Evaluatie 157

Studiehulp	157
Evaluatie	158



# Thema 1

## Oriëntatie op het werkveld



In dit thema maak je kennis met het beroep en het werkveld waar jij als dienstverlener na je opleiding in terechtkomt. 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. Jij moet je aan bepaalde arbeidsvoorwaarden houden. Om ervoor te zorgen dat je je werk goed kunt doen krijg je op je werk begeleiding.

### Hoofdstuk 1 Dienstverlening

- Medewerker facilitaire dienstverlening
- Helpende zorg en welzijn
- Medewerker sport en recreatie

### Hoofdstuk 2 De functie

- Taken voor elke dienstverlener
- Taken en werkzaamheden bij de drie uitstroomprofielen

### Hoofdstuk 3 De arbeidsovereenkomst

- Arbeidsovereenkomst
- Arbeidsvoorwaarden
- Begeleiding op je werk

# Verwerking

## Verwerkingsopdrachten

### 1 Dienstverlening

- 1 Je gaat werken in de dienstverlening. Dat betekent dat je diensten verleent aan iemand anders. Leg uit dat een dienst iets anders is dan een artikel.

---

---

- 2 In het theorieboek 'Jij als dienstverlener' kom je bijna altijd de term 'klant' tegen.  
Hoe noem je die klant eigenlijk in de verschillende organisaties?

Kies uit: bewoner - gast - kind – klant – patiënt

restaurant	
ziekenhuis	
woonzorgorganisatie	
squashcentrum	
buitenschoolse opvang	

- 3 Voor welke drie opleidingen is het theorieboek 'Jij als dienstverlener' bedoeld?

---

---

- 4 Jij kunt straks aan de slag bij veel verschillende organisaties. Zet de juiste organisatie achter de juiste beschrijving.

Kies uit: gehandicaptenzorg - gespecialiseerd facilitair bedrijf – ggz – kinderopvang – recreatiebedrijf – sportorganisatie – thuiszorg – vergadercentrum – verpleeghuis – ziekenhuis

Said helpt bij de volleybaltraining.	
Meike helpt mevrouw Appelhof van 82 jaar, die psychogeriatrische zorg krijgt.	
Achmed richt in de ochtend de vergaderzalen in en helpt daarna in het restaurant.	
Tsjarda helpt in de organisatie waar mensen hulp krijgen bij het afkicken.	
Anke helpt kinderen van drie jaar die twee dagen in de week opgevangen worden.	
Joris helpt Rob die een lichamelijke en verstandelijke beperking heeft.	
Barry werkt voor een schoonmaakbedrijf. Hij maakt 's avonds schoon in bedrijven.	
Adna helpt mevrouw Aboutaleb dagelijks bij het aandoen van haar steunkousen.	
Bas helpt bij activiteiten in een vakantiepark	
Marjon helpt met het verzorgen van de maaltijden voor mensen die geopereerd zijn.	

5 We maken onderscheid tussen profit-organisaties en non-profitorganisaties.

a Omcirkel het goede antwoord.

Een profit-organisatie maakt *wel* / *geen* winst.

Een non-profitorganisatie maakt *wel* / *geen* winst.

b Schrijf drie voorbeelden van profit-organisaties op.

---



---

c Schrijf drie voorbeelden van non-profitorganisatie op.

---



---

## 2 De functie

- 1 Als je ergens gaat werken heb je een bepaalde functie.  
a Uit welke drie onderdelen bestaat een functie?

---



- b Lees de casus in de theorie over vriendelijk weigeren. Waar kan Ellen zien dat ze geen medische handelingen mag uitvoeren?

---

- c Als je niet weet wat je wel en niet mag doen, vraag je het aan iemand anders. Aan wie kan je dat dan het beste vragen?

---

- 2 De taken van een medewerker facilitaire dienstverlening, helpende zorg en welzijn en de medewerker sport en recreatie zijn verschillend, maar lijken ook op elkaar.

Lees eerst de taak, zet dan een kruisje bij welke functie de taak hoort. Soms moet je meerdere kruisjes zetten.

Taak	Medewerker facilitaire dienstverlening	Helpende zorg en welzijn	Medewerker sport en recreatie
Jassen aannemen bij de garderobe			
Praten met klanten			
De klant aankleden			
Voorraad bijhouden			
Lamp indraaien			
De klant wassen			
Schoonmaken			
Knutselen			
Logistiek			
Helpen bij recreatieve activiteiten			
Computer gebruiken			



3

Een medewerker facilitaire dienstverlening is 'allround'.

Maak een woordweb van de taken en werkzaamheden die bij deze functie horen.



- Vorm tweetallen
- Lees samen de theorie over *Taken en werkzaamheden medewerker facilitaire dienstverlening*.
- Maak een woordweb, bijvoorbeeld digitaal op [coggle.it](http://coggle.it), of pak een groot vel papier.
- Zet in het midden 'medewerker facilitaire dienstverlening'.
- Schrijf de verschillende werkzaamheden en taken eromheen.
- Zet de werkzaamheden en taken die bij elkaar horen zoveel mogelijk bij elkaar.



4

Lees in de theorie *Taken en werkzaamheden helpende zorg en welzijn*. Welke ondersteuning biedt een helpende zorg en welzijn?

---



---



---

5

Voor de klanten van een helpende zorg en welzijn is zelfredzaamheid belangrijk.

a Wat is zelfredzaamheid?

---

b Waarom is zelfredzaamheid zo belangrijk?

---

c Waar kun je als helpende zorg en welzijn terugvinden welke (on)mogelijkheden een klant heeft?

---

6

Een medewerker sport en recreatie heeft drie 'speciale' taken. Het gaat om:

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

Je komt deze taken op een andere manier ook bij de andere uitstroomprofielen tegen.

### Tip



*Uitvoeren van activiteiten doe je ook als je helpt op een kinderdagverblijf.  
Begeleiden van klanten doe je ook met ouderen in een zorgcentrum.  
Toezicht houden doe je ook als conciërge op een school.*



- a Vorm groepjes van drie of vier studenten.  
Noteer van elke taak een voorbeeld dat te maken heeft met sport en recreatie.

Taak	Voorbeeld sport en recreatie
uitvoeren van activiteiten	
begeleiden van klanten	
toezicht houden	

- b Noteer van van elke taak een voorbeeld dat te maken heeft met zorg en welzijn of facilitaire dienstverlening.

Taak	Voorbeeld zorg en welzijn/ facilitaire dienstverlening
uitvoeren van activiteiten	
begeleiden van klanten	
toezicht houden	



### De arbeidsovereenkomst

- 1 Welke arbeidsovereenkomst loopt door tot aan je pensioen? Omcirkel het goede antwoord.
  - a Cao.
  - b Individuele arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd.
  - c Individuele arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
  
- 2 Mag een werkgever het minimumloon betalen als in de cao een hoger loon is afgesproken? Omcirkel het goede antwoord.
  - a Ja
  - b Nee

- 3 Op hoeveel vakantiedagen heb je minimaal recht als je volledig (fulltime) werkt? Omcirkel het goede antwoord.
- a Tien dagen
  - b Twintig dagen
  - c Dertig dagen
  - d Veertig dagen
- 4 Hoeveel vakantiegeld krijgen werknemers minimaal? Omcirkel het goede antwoord.
- a 7,5% van het bruto jaarsalaris
  - b 15% van het bruto jaarsalaris
  - c 22,5% van het bruto jaarsalaris
  - d 30% van het bruto jaarsalaris
- 5 Hoe lang mag een proeftijd maximaal duren? Omcirkel het goede antwoord.
- a Twee weken
  - b Twee maanden
  - c Half jaar
  - d Een jaar
- 6 Lees de casus in de theorie over de arbeidsovereenkomst. Waarom was het niet slim van Maria om de cao weg te gooien?

---

---



- 7 Zoek eens uit hoe hoog het minimumloon voor jou is op dit moment.

---

---

- 8 Hieronder zie je een aantal bepalingen uit een arbeidsovereenkomst:

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van een jaar.
- De arbeidsovereenkomst wordt aangegaan op basis van een fulltime dienstverband.
- De werknemer stemt in met het verrichten van onregelmatige diensten.
- De werknemer is flexibel inzetbaar. De werkgever draagt de kosten voor bijscholing van de werknemer.

- a Om wat voor arbeidsovereenkomst gaat het hier?  
Streep de foute woorden door:  
**Individuele** / **collectieve** arbeidsovereenkomst voor **bepaalde** / **onbepaalde** tijd.

b Hoe weet je dat?

---

---

c Hoeveel uren werkt iemand met een fulltime dienstverband minimaal?

---

d Geef een voorbeeld van onregelmatige diensten.

---

---

e Zou jij daar mee te maken kunnen krijgen?

---

f Wat betekent 'flexibel inzetbaar'?

---

---

g Wat is bijscholing?

---

---

9 Onderstaande teksten komen van de nationale beroepengids.

a Onderstreep de woorden die je niet kent.

b Zoek op wat ze betekenen. Schrijf het woord en de betekenis hieronder op.

---

---

---

---

---

---

#### Arbeidsvoorwaarden helpende zorg en welzijn

Het salaris is conform cao Welzijn of cao VT (Verpleeg-, Verzorgingstehuizen en Thuiszorg). Tijdens de opleiding ontvang je al salaris, als je de beroepsbegeleidende leerweg volgt (tegelijktijd werken en leren). Een beginnend helpende ontvangt zo'n € 1600,- bruto per maand. Bruto betekent dat daar nog belastingen en premies vanaf moeten. Dit kan oplopen tot ongeveer € 2200,-. Als je op onregelmatige werktijden werkt ontvang je een onregelmatigheidstoeslag bovenop het salaris. Een eindejaarsuitkering, vakantietoeslag en een pensioenregeling behoren ook tot de arbeidsvoorwaarden.



**Arbeidsvoorwaarden medewerker facilitaire dienstverlening**

Je kunt rekenen op zo'n € 1300,- tot € 2500,- bruto per maand bij een fulltime dienstaanstelling. Het bedrag hangt onder meer af van het precieze takenpakket, je leeftijd en ervaring. Als secundaire arbeidsvoorwaarden gelden bijvoorbeeld een vakantietoeslag van 8% en een eindejaarsuitkering. Deze precieze secundaire arbeidsvoorwaarden hangen af van het bedrijf waar de medewerker facilitaire dienstverlening werkzaam is.

**Arbeidsvoorwaarden medewerker sport en recreatie**

Je verdient tussen de € 1400,- en € 1800,- bruto per maand. In de cao Recreatie zijn een zondag-, feestdag- en nachttoeslag opgenomen. De vakantietoeslag is 8%.

*Gebaseerd op: <http://www.nationaleberoepengids.nl>, mei 2015*

- 10 a Wat is een onregelmatigheidstoeslag?

---



---

- b Wat is een eindejaarsuitkering?

---



---

- 11 Als je ergens gaat werken, krijg je meestal een begeleider en krijg je tijd om in te werken.

Zet de woorden op de goede plek in het schema:

begeleider – inwerken – introductie – vragen om uitleg

Informatie over de organisatie en over de taken die je moet uitvoeren.	
Een collega die je helpt zodat dat je het werk uitvoert zoals van je verwacht wordt.	
Leren hoe je iets moet doen.	
Wat je moet doen als je een opdracht niet begrijpt.	

- 12 Beantwoord deze vraag als je stage loopt of al werkt.  
a Heb jij een begeleider?

---

- b Wat doet de begeleider voor jou?

---

---

---

---

---

- c Heb jij een introductie gehad?

---

- d Zo ja, waarover heb je informatie gekregen?

---

---

---

---

---

### Verschillende beroepen met dezelfde taak

Chantal werkt als helpende zorg en welzijn in een verpleeghuis. Ze heeft pauze. Ze zit aan tafel met Abdel en Henri. Abdel werkt als schoonmaker. Het verpleeghuis heeft geen eigen schoonmakers. Ze huren die dienst in van een commercieel bedrijf. Henri is wel in dienst. Hij werkt als activiteitenbegeleider.

Tijdens het gesprek hebben Chantal, Abdel en Henri het over schoonmaken. Al snel blijkt dat ze dit alle drie voor hun beroep doen. 'Ja', zegt Chantal 'en dan maak ik ook nog schoon bij mijn moeder. Die kan veel dingen niet meer. Maar ze woont wel zelfstandig.'

'Ik maak ook schoon', zegt Henri, 'vooral thuis, maar ik haal ook wel eens een bezem door het activiteitencentrum.'

'Wat krijgen jullie eigenlijk voor dat schoonmaken?', vraagt Abdel.

'Ik maak niet alleen schoon hoor', reageert Chantal. 'Bovendien weet ik niet wat je met je vraag bedoelt'. 'Da's toch logisch. Geld, loon, salaris, poen, doekoe!' 'Oh', antwoordt Chantal. 'Da's hetzelfde antwoord: ik krijg er niet alleen geld voor terug hoor.'

Nou, daar kon Abdel het mee doen. De pauze van Chantal zat erop.



1 Welk uitstroomprofiel heeft Abdel gedaan, denk je?

---

2 Het verpleeghuis huurt een dienst in. Wat betekent dat?

---

---

- 3 Er is een verschil tussen de organisatie waar Chantal en Henri werken aan de ene kant en die van Abdel aan de andere kant. Zet de woorden 'verpleeghuis', 'schoonmaakbedrijf', 'profit' en 'non-profit' op de goede plek in het schema.

Medewerkers	Organisatie	Doel van de organisatie
Chantal en Henri		
Abdel		

- 4 Hoe kan het dat je bij alle drie de beroepen moet schoonmaken?

---

---

- 5 Chantal zegt dat ze niet alleen schoonmaakt. Noem twee werkzaamheden die ze waarschijnlijk nog meer heeft.

---

---

- 6 Chantal zegt ook dat ze meer terugkrijgt voor haar werk dan geld alleen. Wat zou ze daarmee bedoelen?

---

---

# Themaopdrachten

## 1 *Samenvatting*

Zet de ontbrekende woorden op de juiste plaats.

Kies uit:

- algemeen dagelijkse levensverrichtingen
- arbeidsovereenkomst
- arbeidsvoorwaarden
- begeleider
- catering
- cao
- dienstverlening
- functie
- gebouwen
- helpende zorg en welzijn
- huishouden
- informatie
- loon
- medewerker facilitaire dienstverlening
- medewerker sport en recreatie
- non-profit
- profit
- sociale en recreatieve
- toezicht houden
- veiligheid
- wonen

Jij gaat werken in de \_\_\_\_\_. Dat betekent dat je werk doet voor iemand anders. Dit thema is bedoeld voor drie uitstroomprofielen.

Het werk lijkt op elkaar. Maar er zijn ook verschillen. Als \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ zorg je ervoor dat

anderen op een prettige manier hun werk kunnen doen. Een

\_\_\_\_\_ helpt en verzorgt klanten.

Activiteiten op het gebied van ontspanning en inspanning horen bij de

\_\_\_\_\_.

Je kunt bij veel organisaties aan de slag. Dat kunnen \_\_\_\_\_

organisaties zijn, zoals een verpleeghuis of ziekenhuis. Dat kunnen ook

\_\_\_\_\_ organisaties zijn waarbij het draait om winst maken.

Als je bij een organisatie gaat werken krijg je een arbeidscontract. Je noemt dat ook wel een \_\_\_\_\_. Daarin staan jouw rechten en plichten als werknemer. Veel van die afspraken kun je terugvinden in de \_\_\_\_\_.

Denk aan de financiële vergoeding (je \_\_\_\_\_). Denk ook aan vakantiedagen en vakantiegeld. Allemaal zaken die je krijgt, omdat je ergens werkt. Samen noem je ze ook wel \_\_\_\_\_.

In ruil daarvoor lever jij arbeid. In de omschrijving van je \_\_\_\_\_ staan je taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Als je ergens begint met werken, krijg je meestal een \_\_\_\_\_. Die kan ook opdrachten geven. Als je een opdracht niet begrijpt vraag je om meer \_\_\_\_\_. Je begint nooit voordat je weet wat je moet doen!

Er zijn taken die voor alle dienstverleners geldt. Daarnaast zijn er taken die voor elke opleiding anders is.

Bij de medewerker facilitaire dienstverlening gaat het om: het beheer van \_\_\_\_\_, logistieke werkzaamheden en cateringwerkzaamheden. \_\_\_\_\_ is het verzorgen van eten en drinken.

Helpende zorg en welzijn helpt bij \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, persoonlijke zorg en adl. Adl staat voor \_\_\_\_\_. Het gaat ook om het helpen bij \_\_\_\_\_ activiteiten.

De medewerker sport en recreatie helpt bij het uitvoeren van activiteiten; begeleiden van klanten en \_\_\_\_\_. Je let dan op de \_\_\_\_\_ van de klanten.

## 2 *Het werkveld in kaart brengen*



Je gaat samen met je klasgenoten per uitstroomprofiel uitzoeken bij welke organisaties jij zou kunnen werken.

- Vorm een groepje van drie personen.
- Kies in overleg met de docent of jullie alle opdrachten doen, of dat de opdrachten verdeeld worden over de groepjes.
- Bespreek de uitkomsten met de andere groepjes.

**Tip**

Bewaar de uitkomsten van deze opdracht. Tijdens je opleiding, op je BPV of als je werk zoekt, kan dit nog van pas komen.

### 3 Medewerker facilitaire dienstverlening

- Zoek zes organisaties in jouw gemeente met een eigen facilitaire dienst.
- Kruis aan of het een profit-organisatie of non-profit organisatie is.

Organisatie	Profit	Non-profit

- Zoek nu vijf organisaties die gespecialiseerde facilitaire diensten aanbieden aan andere organisaties.
- Noteer welke diensten ze aanbieden (schoonmaak, beveiliging...).

Organisatie	Diensten