

WERKBOEK NIVEAU 3&4

Kwaliteit en deskundigheid MZ

MBO

TRAJECT
WELZIJN

MAATSCHAPPELIJKE
ZORG

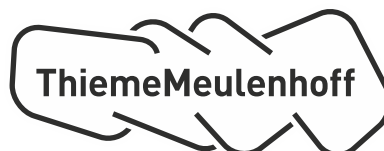
Herzien



Kwaliteit en deskundigheid MZ

Niveau 3 & 4

**A. Gloudemans
R.F.M. van Midde**



Colofon

Colofon

Auteur

A. Gloudemans
R.F.M. van Midde

Redactie

M.H.A.J. Gloudemans
R.F.M. van Midde

Taalkundige redactie

Tekst 2000, Utrecht

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Fotografie omslag

Mathilde Karrè
Photography, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders,
Amersfoort

Illustraties

Technisch tekenwerk ©
TiekstraMedia, Groningen

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 97847 6

Tweede druk, eerste oplage, 2018

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2018

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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.

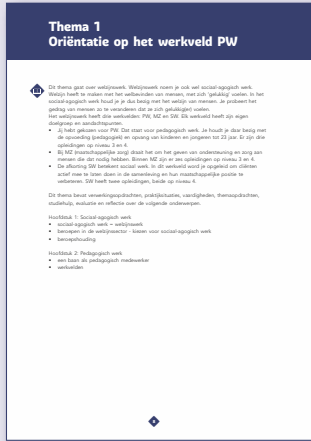
Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten 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.

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.

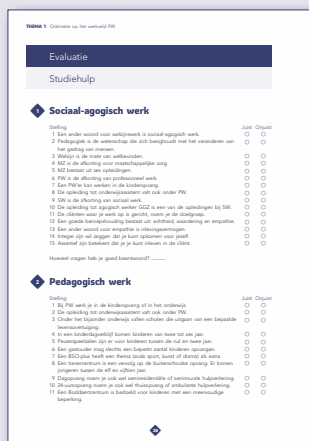
Toepassing Praktijksituaties hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.

Vaardigheden om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.

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.



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.

Vaardigheden ▶

Een vaardigheid heeft een vaste opbouw:
Oriënteren ▶ Oefenen ▶ Toepassen ▶ Transfer

Observatielijsten

Bij sommige vaardigheden horen observatielijsten. Die vind je direct achter in dit werkboek.

De observatielijsten zijn geordend per thema.

Bovenaan staat bij welke vaardigheid de observatielijst hoort. Een observatielijst kun je gemakkelijk uit je werkboek halen. Zo kun je ze in de klas of in je BPV laten invullen.

| Observatielijsten | |
|---|--|
| Thema 1 Lichamelijke verzorging 277 | |
| Zorgopdracht samen op bed 277 | |
| Zorgopdracht samen op bed met verbanden 281 | |
| Zorgopdracht samen op de werkvloer, onder de douche of in bad 285 | |
| Wonen samen op bed 289 | |
| Zorgopdracht die zich op bed bevindt, uitvoeren met een elektronisch scherpinstrument 293 | |
| Gebruiksvaardigheden van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 295 | |
| Gebruiksvaardigheden van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 297 | |
| Medische vragen van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 299 | |
| Themaprobleem: atactische kousen met een open heup- en darmkanaal 301 | |
| Themaprobleem: atactische kousen met een gesloten heup- en darmkanaal 303 | |
| Themaprobleem: atactische kousen verwijderen 305 | |
| Hijpelische verzorging van een baby 307 | |
| Thema 2 Help bieden bij de opname van voeding en vocht 309 | |
| Help bieden aan een zorgopdracht die zelf niet kan eten en drinken 309 | |
| Fluïditeits geven 311 | |
| Thema 3 Help bieden bij de ontlasting 313 | |
| Help bij het gebruik van een pot op bed 313 | |
| Help bij het gebruik van een urinaal op bed 317 | |
| Verwijderen van een heupverband 319 | |
| Scoren behouden of conditieschetsen veranderen 321 | |
| Wisselen van een kouskalfslee 327 | |
| Laanwacht aanleg kousen 329 | |
| Medische vragen van een zorgopdracht die niet kan eten en drinken 333 | |
| Help bieden bij het reinigen van spuiten 335 | |
| Help bieden bij het reinigen van een wond op de werkvloer 339 | |
| Help bieden bij het reinigen van een wond op de werkvloer 341 | |
| Thema 4 Hijpelische en oppervlakkige verzorging van een 343 | |
| Wonen samen met (klein)kind aan 343 | |
| Medische vragen van een zorgopdracht 345 | |
| Aan- en uittrekken van speciale handschoenen 349 | |
| Ontlenen van een schuim of alcohol verband 357 | |

| Thema 1 Oriënteren op het verloop BPV | |
|---------------------------------------|---|
| Vaardigheden | |
| De juiste beroepshouding tonen | |
| Oriënteren | |
| 1 | Besluit de theorie voor lezen voor sociaal-episch werk en beroepsomgeving |
| 2 | Zoek die persoonsgegevens en of naar tekentekst verband |
| 3 | Geef van leer je de naam de beroepsomgeving terug |
| 4 | Zoek op het internet naar het laatste nieuws. Proefgevoel werk (https://www.tib.nl/onderwijs/voorlezen-en-voorziening/van-voorlezen-en-voorziening) |
| 5 | Wat zeg je dit dossier van een goede beroepsomgeving? |
| Oefenen | |
| 6 | Bezoek het effectiefheidsformulier |
| 7 | Wat is de reden van het effectiefheidsformulier? |

Iconen helpen je op weg

In de kantlijn staan icoontjes. Die geven aan wat je in de opdracht kunt verwachten.



geeft aan dat je een deel van de theorie (nog een keer) leest om de vraag te kunnen beantwoorden.



bij deze opdracht werk je samen met anderen.



bij deze opdracht heb je een computer met internet nodig om informatie op te zoeken.



bij deze opdracht werk je aan je schrijfvaardigheden, bijvoorbeeld met het schrijven van een uitgebreid antwoord, verslag of rapport.



bij deze opdracht laat je de uitkomsten zien in een mondelinge presentatie.



geeft aan dat het gaat om een creatieve opdracht.



geeft aan dat deze opdracht op niveau 4 is.

Werken met dit werkboek

Vind je het prettig om eerst de theorie te lezen en dan te kijken of je het weet en begrepen hebt? Lees dan eerst de theorie en maak daarna de verwerkingsvragen. Ben je meer iemand die het liefst de theorie doorneemt aan de hand van vragen? Start dan met de verwerkingsvragen en leg je theorieboek ernaast.

Werk je het liefst vanuit de praktijk? Begin dan met een praktijksituatie of een thema-opdracht en kijk of je de vragen kunt beantwoorden met de informatie uit de theorie.

Inhoudsopgave

Thema 1 Beroepskracht maatschappelijke zorg 9

Verwerking 10

Verwerkingsopdrachten 10

- Hoofdstuk 1 Werken als professional 10
- Hoofdstuk 2 Werken in een team 19
- Hoofdstuk 3 Werken in een MZ-organisatie 26

Toepassing 30

Praktijksituaties 30

- Motivatiproblemen 30
- Teamoverleg 32
- Reinaerde 33

Vaardigheden 34

- Kunnen reflecteren op je eigen teamgedrag 34

Themaopdrachten 36

Evaluatie 37

Studiehulp 37

- Hoofdstuk 1 Werken als professional 37
- Hoofdstuk 2 Werken in een team 37
- Hoofdstuk 3 Werken in een MZ-organisatie 38

Evaluatie en reflectie 39

Thema 2 Deskundigheidsbevordering 41

Verwerking 42

Verwerkingsopdrachten 42

- Hoofdstuk 4 Deskundigheid 42
- Hoofdstuk 5 Kennis delen 46
- Hoofdstuk 6 Kennis en inzicht vergroten 49
- Hoofdstuk 7 Netwerken en belangenorganisaties benutten 53
- Hoofdstuk 8 POP-gesprek 55

Toepassing 58

Praktijksituaties 58

- Motivatie onder druk 58
- Zelfreflectie 60

Vaardigheden 61

- Kunnen reflecteren op je eigen beroepsdeskundigheid 61

Themaopdrachten 63

Evaluatie 67

Studiehulp 67

- Hoofdstuk 4 Deskundigheid 67
- Hoofdstuk 5 Kennis delen 67
- Hoofdstuk 6 Kennis en inzicht vergroten 68
- Hoofdstuk 7 Netwerken en belangenorganisaties benutten 68
- Hoofdstuk 8 POP-gesprek 69

Evaluatie en reflectie 70

Thema 3 Kwaliteitszorg 72

Verwerking 73

Verwerkingsopdrachten 73

- Hoofdstuk 9 Kwaliteit onder de loep 73
- Hoofdstuk 10 Kaders voor de beroepskracht 77
- Hoofdstuk 11 Kwaliteit verbeteren 81
- Hoofdstuk 12 Kwaliteit beoordelen 85

Toepassing 88

Praktijksituaties 88

- Kwaliteit onder druk 88
- De Lepelaar, organisatie in de gehandicaptenzorg, levert kwaliteit 90

Vaardigheden 92

- Kunnen reflecteren op je eigen kwaliteiten 92
- Deskundigen raadplegen 94

Themaopdrachten 95

Evaluatie 99

Studiehulp 99

- Hoofdstuk 9 Kwaliteit onder de loep 99
- Hoofdstuk 10 Kaders voor de beroepskracht 99
- Hoofdstuk 11 Kwaliteit verbeteren 100
- Hoofdstuk 12 Kwaliteit beoordelen 100

Evaluatie en reflectie 102

Thema 4 Wet- en regelgeving 104

Verwerking 105

Verwerkingsopdrachten 105

- Hoofdstuk 13 Regels 105
- Hoofdstuk 14 Algemene regels 106
- Hoofdstuk 15 Wet- en regelgeving voor het zorgstelsel 109

Toepassing 113

Praktijksituaties 113

- Een nijpend personeelstekort, kan dat zomaar? 113
- Mijn neuspiercing eruit, moet dat nou? 115

Vaardigheden 116

- Inventariseren van informele regels 116

Themaopdrachten 119

Evaluatie 122

Studiehulp 122

Hoofdstuk 13 Regels 122

Hoofdstuk 14 Algemene regels 122

Hoofdstuk 15 Wet- en regelgeving voor het zorgstelsel 123

Evaluatie en reflectie 124

Thema 1

Beroepskracht maatschappelijke zorg



Als beroepskracht maatschappelijke zorg ga je werken met cliënten die ondersteuning nodig hebben. Wie je cliënten ook zijn, er wordt van jou verwacht dat je een professionele houding hebt.

Als je begint met werken, krijg je een aanstellingsbrief en een arbeidscontract. Daarin staan je precieze taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Tijdens een inwerkperiode leer je de organisatie en je collega's kennen. Het is belangrijk om te weten wat de structuur van de organisatie is, omdat je ook met veel andere organisaties te maken krijgt.

Samen met je collega's ben je verantwoordelijk voor de ondersteuning en zorg. Het is daarom belangrijk dat je goed met hen kunt samenwerken. Er wordt van je verwacht dat je open communiceert, flexibel bent, verantwoordelijkheid neemt en geeft, duidelijke doelen stelt, respect toont en initiatief neemt.

Dit thema bevat verwerkingsopdrachten, praktijksituaties, vaardigheden, themaopdrachten, studiehulp, evaluatie en reflectie over de volgende onderwerpen.

Hoofdstuk 1: Werken als professional

- je functie
- je aanstelling
- de introductie
- gemotiveerd werken
- overleg

Hoofdstuk 2: Werken in een team

- teamwerk
- succesfactoren
- modellen en rollen
- teamvorming

Hoofdstuk 3: Werken in een MZ-organisatie

- organisaties
- doelen van organisaties
- structuur van organisaties

Verwerking

Verwerkingsopdrachten

1 Werken als professional

- 1 Met de opleiding MZ word je begeleider gehandicaptenzorg, begeleider specifieke doelgroepen, persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg, agogisch medewerker GGZ, thuisbegeleider of persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen. Allemaal functies bij een van de vele maatschappelijke organisaties die groepen of mensen ondersteunen die verminderd zelfredzaam zijn.
- a Een functie bestaat uit drie onderdelen.
Vul het juist woord in.
- De werkzaamheden die je moet doen in je functie zijn _____.
- Je kunt aangesproken worden op het wel of niet goed uitvoeren van een taak.
Dit zijn _____.
- Je mag zelf beslissingen nemen. Dit zijn _____.
- b In een functieomschrijving staat wat de taken zijn die bij de functie horen, welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden je in de functie hebt, en welke plaats in de organisatie de functie inneemt. Kies het juiste antwoord.
Je krijgt coaching van een begeleider. Deze stuurt je ook aan. **Plaats in de organisatie / Taken / Bevoegdheden**
Je ondersteunt en verzorgt cliënten in hun woonsituatie. **Plaats in de organisatie / Taken / Bevoegdheden**
Je voert de ondersteuningsplannen van cliënten uit. **Plaats in de organisatie / Taken / Bevoegdheden**
Je voert teamtaken uit. **Plaats in de organisatie / Taken / Bevoegdheden**
- c Wat zijn functie-eisen?

- d Functie-eisen kunnen objectief of subjectief zijn.
Kies het juiste woord.
Je bent communicatief vaardig. Dit is een **subjectieve / objectieve** functie-eis.
Je hebt een rijbewijs. Dit is een **subjectieve / objectieve** functie-eis.
Je hebt je mbo-diploma. Dit is een **subjectieve / objectieve** functie-eis.
Je bent bereid te verhuizen. Dit is een **subjectieve / objectieve** functie-eis.
Je bent bewust bezig met je professionele ontwikkeling. Dit is een **subjectieve / objectieve** functie-eis.

- e Welke van de onderstaande beschrijvingen horen thuis in een persoonsprofiel? Kies de juiste antwoorden.
- a Je hebt werkervaring.
 - b Je bent bewust bezig met je persoonlijke ontwikkeling.
 - c Je hebt je mbo-diploma.
 - d Je vindt werken met cliënten fijn.
 - e Je hebt een rijbewijs.
 - f Je bent communicatief.
- f De volgende zinnen komen uit een personeelsadvertentie. Kies het juiste woord. Je hebt een mbo-diploma. Dit is een **functie-eis** / **functieomschrijving** / **persoonsprofiel**.
Je ondersteunt en verzorgt cliënten. Dit is een **functie-eis** / **functieomschrijving** / **persoonsprofiel**.
Je bent flexibel. Dit is een **functie-eis** / **functieomschrijving** / **persoonsprofiel**.
- g Maak een advertentie voor een vacature die jou aanspreekt. Zorg dat de volgende onderdelen duidelijk herkenbaar zijn:
- functieomschrijving
 - functie-eisen
 - persoonsprofiel.
- Lever in bij je docent.



- 2 Als je wordt aangenomen bij een MZ-organisatie, krijg je een arbeidsovereenkomst.
- a Wat krijg je vaak nog voordat je een arbeidsovereenkomst krijgt? Kies het juiste antwoord.
- a Een gesprek over je rechten en plichten
 - b Een aanstellingsbrief
 - c Een telefoontje of je eerst een weekje mee wilt lopen om te kijken of je geschikt bent voor de functie
 - d Een kennismakingsgesprek met toekomstige collega's
- b Welke drie soorten arbeidsovereenkomsten zijn er?

- c Is de uitspraak juist of onjuist?

| | |
|--|-----------------|
| Een cao is een afspraak tussen werkgevers en werknemers in een bedrijf. | Juist / Onjuist |
| De afkorting cao staat voor: collectieve arbeidsovereenkomst. | Juist / Onjuist |
| Een cao is verplicht voor iedereen die bij een MZ-organisatie werkt. | Juist / Onjuist |
| Een cao is meestal 4 jaar geldig. Daarna moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt. | Juist / Onjuist |
| In een cao staan geen regels over ontslag, maar over arbeidsvoorwaarden (inclusief in de proeftijd). | Juist / Onjuist |

| | |
|--|-----------------|
| Je salaris kan nooit lager zijn dan wat in de cao staat. | Juist / Onjuist |
| Hoe meer ervaring je hebt – hoe langer je werkt – hoe dichterbij je bij het maximummaandloon komt. | Juist / Onjuist |

- d Individuele arbeidsovereenkomsten zijn voor bepaalde of voor onbepaalde tijd. Zet de begrippen op de juiste plek.

Kies uit: **arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd – arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd – collectieve arbeidsovereenkomst**

Let op: je hoeft niet alle begrippen te gebruiken.

Janneke krijgt een baan bij een MZ-organisatie. Ze gaat fulltime werken gedurende de looptijd van een project voor ouderen. Ze krijgt een _____.

Janneke krijgt een baan bij een MZ-organisatie. Ze gaat fulltime werken. Er zijn geen afspraken gemaakt over hoe lang de overeenkomst zal duren. Ze krijgt een _____.

- e Individuele arbeidsovereenkomsten geven het aantal uren aan dat iemand werkt of kan worden ingezet. Welke drie soorten medewerkers onderscheiden we op basis daarvan? Kies het juiste woord.

Pita werkt 36 uur per week. Ze is **fulltimer / parttimer / oproepkracht**

Janna werkt 28 uur per week. Ze is **fulltimer / parttimer / oproepkracht**

Kadesha heeft de zorg voor 2 kinderen. Daarom kan ze niet altijd werken. Ze werkt wanneer de werkgever haar nodig heeft. Ze is **fulltimer / parttimer / oproepkracht**

Kasha heeft een bijbaan van 12 uur per week. Ze is **fulltimer / parttimer / oproepkracht**

- f Vrijwilligers hebben geen arbeidsovereenkomst. Ze hebben wel recht op een onkostenvergoeding. Hoe hoog mag die maximaal zijn? Kies het juiste antwoord.

a € 1200 per maand

b € 1500 per jaar

c € 1200 per jaar

d € 2000 per jaar

- g Wat is mantelzorgwaardering? Vul de juiste woorden in.

Mantelzorgwaardering is een financiële blijk van waardering van de _____

waarvoor _____ van 21 jaar of ouder die langdurig en

intensief een familielid, partner, vriend of kennis verzorgen, in aanmerking kunnen komen.

- h Mantelzorgers kunnen in aanmerking komen voor een mantelzorgwaardering. Zoek uit of jouw gemeente ook een mantelzorgwaardering heeft. Schrijf op in welke vorm de gemeente haar waardering voor de mantelzorgers toont. Lever in bij je docent.
-
- i Nadat je bent aangesteld, dus je baan hebt gekregen, wordt er een personeelsdossier gemaakt, met daarin jouw gegevens. Welke zaken vind je in een personeelsdossier? Noem er ten minste drie.
-
-
-
- 3 Na je aanstelling start de inductiefase, die nauw verbonden is met het inwerkprogramma.
- a Zet de woorden op de juiste plek. Kies uit: **collega's – cultuur – informatie – medewerkers – organisatie – visie – werksfeer**
- Een inductiefase is belangrijk. De inductie helpt nieuwe _____ immers de weg te vinden in de _____. Zo maken ze onder andere kennis met hun nieuwe _____, ze proeven de _____ en krijgen _____ over de huisregels, de doelstellingen, de _____ en de diverse overlegsituaties. Kortom: ze leren de werkzaamheden, de collega's en de _____ van de organisatie kennen.
- b Waarom is het belangrijk dat collega's zich vanaf het begin openstellen voor hun nieuwe collega?
-
- c Wat is het doel van een inwerkprogramma? Kies de juiste antwoorden.
- a De nieuwe medewerker wordt stapsgewijs geconfronteerd met de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de functie en de afdeling.
- b Collega's van de nieuwe medewerker hoeven niet zoveel uit te leggen, het meeste staat al in beschreven het inwerkprogramma.
- c Een goed inwerkprogramma bespaart tijd: het kost eerst tijd om alles uit te leggen, maar daardoor is een nieuwe medewerker sneller ingewerkt.

- d Beschrijf de manier waarop je in je leerbedrijf bent geïntroduceerd. Wat vond je de positieve en negatieve punten?
Heb je (nog) geen leerbedrijf? Ga dan uit van een voorbeeldbedrijf, bijvoorbeeld je bijbaantje.
Licht je antwoord toe met concrete voorbeelden.

- e Was er een inwerkprogramma in je leerbedrijf? Zo ja, wat vond je daarvan de positieve en negatieve punten? Licht je antwoord toe met concrete voorbeelden.

- f In veel organisaties word je als nieuwkomer begeleid door een coach. Welke uitspraken over een coach zijn juist? Kies de juiste antwoorden.
- a Bij een coach kun je terecht met al je vragen.
 - b Een coach organiseert het werk voor alle nieuwkomers.
 - c Een coach is er vooral voor je persoonlijke problemen.
 - d Een coach bouwt vaste evaluatiemomenten in voor je vorderingen/aandachtspunten.
 - e Een coach is altijd een directe collega.

- 4 Mensen kunnen op verschillende manieren gemotiveerd worden.

- a In welke twee opzichten is motivatie voor een beroepskracht MZ belangrijk?

- b Wat heeft personeelszaken te maken met motivatie?

Kies de juiste woorden.

Personeelszaken is onder andere verantwoordelijk voor: **directe begeleiding / beoordelingsgesprekken, arbeidsomstandigheden / persoonlijke omstandigheden**. Ook **opleidingstrajecten / studiekeuze** vallen daaronder.

Organisaties streven ernaar om het beste uit hun **medewerkers / organisatie** te halen. Motivatie vinden personeelszaken en je direct leidinggevende dus erg belangrijk.

- c Het personeelsbeleid bestaat uit drie fasen: instroombeleid, doorstroombeleid en uitstroombeleid. Vul in de volgende zinnen het juiste woord in.
 Verpleeghuis De Zwanenhorst voert een sollicitatiegesprek met Masha. Dit hoort bij het **instroombeleid / doorstroombeleid / uitstroombeleid**.
 Lionel werkt 5 jaar in een functie maar hij wil hogerop. Hij heeft daarover een gesprek met zijn leidinggevende. Dit hoort bij het **instroombeleid / doorstroombeleid / uitstroombeleid**.
 Liesbeth gaat volgende maand werken bij een andere organisatie. Haar huidige leidinggevende handelt haar ontslagbrief af. Dit hoort bij het **instroombeleid / doorstroombeleid / uitstroombeleid**.
 Koen heeft er al heel wat jaartjes op zitten bij de organisatie. Hij gaat bijna met pensioen. Onder welke voorwaarden dat kan, valt onder het **instroombeleid / doorstroombeleid / uitstroombeleid**.
 Timon is op heterdaad betrapt op diefstal. Hij krijgt op staande voet ontslag. Dit hoort bij het **instroombeleid / doorstroombeleid / uitstroombeleid**.
- d Wat betekent de afkorting hrm?
- H: _____
- R: _____
- M: _____
- e Leg uit wat het verschil is tussen personeelsbeleid en hrm.
- _____
- _____
- _____
- _____
- f Op welk soort gesprek zijn onderstaande beschrijvingen van toepassing?
 Afspraken over (nog) beter functioneren: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Gericht op het verleden: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Oordeel en consequenties: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Toekomstgericht: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Tweezijdig gesprek: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Vooral eenzijdig gesprek: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
 Afspraken over te volgen opleidingen: **Beoordelingsgesprek / Functioneringsgesprek / POP-gesprek**
- g Vul het juiste woord in.
- Motivatie die van binnenuit komt, noemen we _____ motivatie.

- h Organisaties kunnen medewerkers met behulp van verschillende technieken motiveren. Zet de door de leidinggevende gehanteerde techniek naast het voorbeeld. Kies uit: **intimideren – informeren – waarderen**

| | |
|--|--|
| Je weet dat er bezuinigingen aankomen. Misschien word je wel ontslagen. Als je weet dat er ontslagen aan zitten te komen, ga je misschien harder werken. | |
| Je leidinggevende was vanochtend boos op je omdat je je taken niet op tijd af had. | |
| Je bent blij want je kreeg vanmiddag een compliment van je leidinggevende. | |

- i Kies het juiste woord.
 Als je regelmatig van taak wisselt met een collega, dan is er sprake van **job-rotation / job-enlargement / job-enrichment**.
 Als je meer taken krijgt, heet dat **job-rotation / job-enlargement / job-enrichment**.
 Je krijgt er moeilijkere taken bij. Dan spreek je over **job-rotation / job-enlargement / job-enrichment**.
- j Zet de vijf niveaus van de piramide van Maslow in de juiste volgorde. Zet een 1 voor het eerste niveau, een 2 voor het volgende niveau en zo verder.
- ___ Behoeftte aan veiligheid en zekerheid
 - ___ Behoeftte aan waardering en erkenning
 - ___ Zelfontplooiing
 - ___ Lichamelijke behoeften
 - ___ Behoeftte aan sociaal contact
- k Zet de woorden op de juiste plek. Kies uit: **bedrijfsuitje – behoefte – cursus – derde – eerste – loonsverhoging – motivatie – primaire – secundaire – tertiaire – tweede – verlangen – vierde – vijfde**
 Let op: je hoeft niet alle woorden te gebruiken.
- Elke laag uit de piramide van Maslow staat voor een _____.
- Eten, drinken, onderdak, slaap, rust en seks noem je _____ behoeften.
- Sociale acceptatie valt onder de _____ laag, respect valt onder de _____ laag. Deze behoeften noemen we _____ behoeften.
- Organisaties kunnen de theorie van Maslow gebruiken om de _____ van medewerkers te vergroten.
- Bijvoorbeeld op het gebied van de primaire behoeften door het geven van een _____. Of door op het gebied van de tertiaire behoeften een _____ aan te bieden.



- I Test je eigen motivatie. Doe dit door middel van een prestatie-motivatietest op het internet, bijvoorbeeld de prestatie-motivatietest van 123test. (www.123test.nl/prestatie-motivatie).

Schrijf op wat je opvalt aan de uitslag.

Bespreek met je docent.



- 5 In iedere organisatie wordt regelmatig overlegd. Overleg zorgt voor betrokkenheid bij cliënten en medewerkers en vergroot de arbeidsmotivatie.

Welke vormen van overleg zijn er bij jouw leerbedrijf? Wat is het doel van elke overlegvorm? Maak een poster met een korte omschrijving (maximaal 50 woorden) per overleg.

Doe je (nog) geen BPV? Kies dan een andere organisatie of bedrijf uit waarover je gemakkelijk informatie kunt vinden, bijvoorbeeld je bijbaantje.

Lever in bij je docent.



- 6 Bij een arbeidscontract wordt er een (arbeids)overeenkomst gesloten tussen de werknemer en de werkgever.

a Waarom is een arbeidsovereenkomst voor jou als werknemer waardevol?

b Zijn er ook voordelen voor de werkgever als deze een arbeidsovereenkomst met een werknemer sluit?

c Er bestaan collectieve en individuele arbeidsovereenkomsten. Daarop kan een cao van toepassing zijn.

Welke uitspraken zijn juist? Kies de juiste antwoorden.

- a Van een cao mag je nooit afwijken.
- b Een collectieve arbeidsovereenkomst geldt voor de hele sector waar je in werkt.
- c In een cao staan de minimumafspraken. In een individuele arbeidsovereenkomst mag je nadere afspraken maken, maar alleen in positieve zin.
- d De collectieve overeenkomst geldt voor een hele beroepsgroep. Een individuele arbeidsovereenkomst geldt voor een specifieke werknemer van een organisatie.
- e Een cao geldt niet voor het bestuur van een welzijnsorganisatie.

- d Welke invloed heeft een collectieve arbeidsovereenkomst op een individuele arbeidsovereenkomst? Kies het juiste antwoord.
- a Een collectieve arbeidsovereenkomst is geldig voor alle medewerkers in een organisatie.
 - b Een individuele arbeidsovereenkomst mag niet in strijd zijn met een collectieve arbeidsovereenkomst.
 - c Medewerkers kunnen afwijken van een collectieve arbeidsovereenkomst met een organisatie als ze daar in dienst treden.
 - d Een individuele arbeidsovereenkomst staat boven een collectieve arbeidsovereenkomst.



7

Organisaties kunnen verschillende manieren gebruiken om hun werknemers te motiveren.

- a Welke manier van motiveren herken je in dit voorbeeld? Vul het juiste woord in. Kies uit: **informer**en – **intimider**en – **onderhandelen** – **waarderen**

Mark heeft een hekel aan de opruimopdrachten die hij elke dag krijgt. Hij stelt ze vaak uit en doet eerst allerlei andere klusjes. Zijn leidinggevende heeft al vaker uitgelegd dat het belangrijk is dat alles op tijd is opgeruimd. Dit keer wordt ze boos: 'Als je nu niet heel snel zorgt dat alles in orde is, dan hoef je vanmiddag ook niet mee te doen met de creatieve activiteiten.' Mark baalt, want hij wil graag met de creatieve activiteiten meedoen. Dan gaat hij mopperend toch maar aan de slag.

Het gaat hier om _____.

- b Welke manier van motiveren herken je in dit voorbeeld? Vul het juiste woord in. Kies uit: **informer**en – **intimider**en – **onderhandelen** – **waarderen**

Wendy is verschrikkelijk druk met de voorbereiding van het jaarlijkse uitstapje. Daardoor komt ze nauwelijks toe aan haar gewone taken, ze krijgt het er haast benauwd van. Ze overlegt met haar leidinggevende. 'Ik wil graag het uitstapje organiseren, maar daardoor kom ik deze weken niet toe aan het begeleiden van de kookgroep. Kan iemand dat tijdelijk van me overnemen?' Haar leidinggevende zegt: 'Waarschijnlijk kan Miranda deze week het koken van je overnemen. Volgende week slaan we het wel een keer over, dan kan Tristan in die tijd de cliënten op het uitstapje voorbereiden.'

Het gaat hier om _____.

- c Welke manier van motiveren herken je in dit voorbeeld? Vul het juiste woord in. Kies uit: **informer**en – **intimider**en – **onderhandelen** – **waarderen**

Nicole heeft vorig jaar een paar trainingen 'Effectief luisteren volgens Gordon' gevolgd. Ze is erg enthousiast over de resultaten van de technieken die ze daar geleerd heeft. Ook haar leidinggevende merkt dat de training effect heeft op de omgang met de cliënten. Zij zegt dit tegen Nicole en vraagt haar of ze hierover een workshop aan haar collega's wil geven. Nicole voelt zich vereerd. Ze vindt het erg spannend, maar zegt dat ze dat best wil doen.

Het gaat hier om _____.

- d Een organisatie kan werknemers motiveren door ze te informeren. Bedenk zelf een voorbeeld daarvan.

- e Geef een voorbeeld van een manier van motiveren die jij zelf een keer hebt meegemaakt en die bij jou goed werkte.

- f Werkt positief motiveren bij jou beter dan negatief motiveren? Waarom? Licht je antwoord toe.

2

Werken in een team

- 1 Als je gaat werken, maak je deel uit van een team.
- a Wat is een team? Kies het juiste antwoord.
- a De groep medewerkers die samen een of meerdere taken uitvoert en daarvoor verantwoordelijk is.
- b De indeling die personeelszaken heeft gemaakt om de organisatie in te delen.
- b Wat is teamwerk?

- 2 a Welke zes succesfactoren voor teamwerk onderscheidt Belbin?

- b Met een paar andere beroepskrachten maatschappelijke zorg organiseer je een toernooi voor de sportdag. Daar komt van alles bij kijken. Zet de juiste succesfactor naast de situatie. Kies uit: **flexibel aanpassen – open communicatie – initiatief tonen – heldere doelen – gezamenlijke verantwoordelijkheid**

| | |
|--|--|
| Een van de sportinstructeurs is ziek. Jullie besluiten de groep die bij hem kwam te verdelen over de andere instructeurs. | |
| Je ziet dat een team niet verder kan, omdat de bal in de sloot ligt. Je brengt ze een reservebal en je haalt zelf de bal uit de sloot. | |
| Je ziet dat een van je collega's – beroepskrachten maatschappelijke zorg – op een bankje in het zonnetje zit, terwijl de anderen ontzettend druk zijn met het sjouwen van materialen. Je zegt: 'Ik vind het vervelend dat jij hier zit, terwijl de anderen de doelen en de ballen aan het sjouwen zijn.' | |
| Een van de medewerkers deelt koffie en thee rond voor de begeleiders. Hij is de suiker vergeten mee te nemen en hij vraagt of jij die wilt ophalen. | |
| Jullie bedenken vooraf hoeveel kinderen er zijn en stellen teams samen. | |

- 3 Er bestaan allerlei theorieën en modellen over teamwork. Zulke modellen kunnen een handig hulpmiddel zijn om het teamfunctioneren te begrijpen en zelfs te verbeteren.
- a Belbin zegt dat een team moet bestaan uit verschillende rollen. Daarmee krijg je de beste prestaties. Hij onderscheidt in zijn teamrollenmodel negen teamrollen. Zet de juiste teamrol naast de beschrijving. Kies uit: **voorzitter – plant – bedrijfsman – monitor – brononderzoeker – vormer – zorgdrager – specialist – groepswerker**

| | |
|---|--|
| Een denker. Bekijkt zaken van een afstand. Analyseert en is vaak kritisch. | |
| Een creatieve denker. Gesloten, teruggetrokken. Kan met verrassende ideeën komen. | |
| Creatief, maar meer een open, naar buiten gerichte, doener (een echte netwerker). | |
| Een doener. Harde werker. Plichtsgetrouw, praktisch, gedisciplineerd en vooral taakgericht. | |
| Een stille eenling. Weet veel van weinig. Is eigenlijk geen echte teamspeler. | |
| De coördinator van het team. Kent de kwaliteiten van de teamleden en kan goed delegeren. | |
| Ook een leider, maar dan meer een vechter. Is gedreven, wilskrachtig, maar kan ook driftig zijn. | |
| Werkt vanuit zijn gevoel. Hij is de bindende factor. Richt zich op sfeer en teambuilding. | |
| Werkt ook vanuit zijn gevoel. Voelt vooral goed aan wat er fout kan gaan. Is perfectionistisch, maar ook een beetje pietluttig. | |

- b Een team hoeft volgens Belbin niet per se negen personen te hebben, maar moet wel alle rollen in huis hebben. Hoe krijg je dat dan voor elkaar?



- c Wat zijn jouw natuurlijke teamrollen? Probeer daarachter te komen door de korte teamroltest van Belbin te doen (www.werkenmetteamrollen.nl/vragenlijsten/De-Korte-Belbin-Teamroltest).
Wat valt je op aan de uitslag?

- d Het enneagrammodel gaat uit van negen persoonlijkheidstypen. Kennis van je eigen en andermans persoonlijkheidstype bevordert jullie teamwerk. Zet het juiste persoonlijkheidstype naast de beschrijving. Kies uit: **succesvolle werker – helper – teamspeler – romanticus – bemiddelaar – leider – perfectionist – optimist – waarnemer**

| | |
|---|--|
| Gericht op anderen en wil graag helpen. | |
| Gaat voor idealen. Is erg gevoelig en gericht op hechte relaties. | |
| De waakzame, plichtsgetrouwe persoon met een sterk rechtvaardigheidsgevoel. | |
| Is uit op macht, krachtbeheersing en overheersing. | |
| Degene die per se alles zo goed mogelijk wil doen. | |
| Gericht op de wensen, gevoelens en verwachtingen van anderen. | |
| Voert het liefst taken uit waar hij goed in is. | |
| Degene die alles analyseert en handelt vanuit zijn verstand. | |
| Zoekt naar plezier en onbekommerdheid. | |



- e Welk enneagramtype ben jij? Probeer daarachter te komen door een enneagramtest op het internet te maken, bijvoorbeeld de enneagramtest van 123test (www.123test.nl/enneagram).
Wat valt je op aan de uitslag?

- f Het model van de Roos van Leary bevat een verticale dominantie-as (boven-onder) en een horizontale sympathie-as (samen-tegen). Zet het juiste gevolg naast de beschrijving van het gedrag. Kies uit: **opstandigheid – volgzzaamheid – meewerken – terugtrekken**

| | |
|-----------------------------------|--|
| Samengedrag roept samengedrag op. | |
| Tegengedrag roept tegengedrag op. | |
| Bovengedrag roept ondergedrag op. | |
| Ondergedrag roept bovengedrag op. | |



- g Hoe score jij in de Roos van Leary? Probeer daarachter te komen door een Roos van Leary-test op het internet te maken, bijvoorbeeld 123test (www.123test.nl/leary).

Wat valt je op aan de uitslag?

- 4 Het goed functioneren van een team hangt af van de teamvorming, van de teamcultuur en van de vraag of de teamleden in staat zijn om kritisch naar hun eigen team te kijken.

- a Teamvorming bestaat uit vijf fasen. Zet de fasen in de juiste volgorde. Zet een 1 voor de eerste fase, een 2 voor de volgende fase en zo verder.

___ Adjourning

___ Forming

___ Norming

___ Performing

___ Storming

- b Welke fase wordt beschreven? Kies het juiste woord.

adjourning / forming / norming / performing / storming

In deze fase leren teamgenoten elkaar kennen: **adjourning / forming / norming / performing / storming**

Teamgenoten werken samen om hun doelen te bereiken: **adjourning / forming / norming / performing / storming**

Het team rondt de taak af en gaat weer uit elkaar: **adjourning / forming / norming / performing / storming**

Wie speelt welke rol? De teamverhoudingen worden bepaald: **adjourning / forming / norming / performing / storming**

De normen krijgen vorm, alle (gedrags)regels binnen het team worden duidelijk: **adjourning / forming / norming / performing / storming**

- c In fase 3 van teamvorming (Norming) worden de gedragsregels van een team duidelijk. In deze fase ontstaat de teamcultuur.

Zet de woorden op de juiste plek. Kies uit: **afspraken – betrokkenheid – manier – momenten – problemen**

Let op: je hoeft niet alle woorden te gebruiken.

Bij de teamcultuur gaat het om zaken als _____ maken en de _____ waarop de teamleden elkaar aanspreken.

Belangrijk bij de teamcultuur zijn ook _____, respect en de manier waarop _____ worden aangepakt.

- d Door zelfreflectie leer je jezelf kennen en ontdekken waar je goed en minder goed in bent. Waarom is bij teamwerk zelfreflectie belangrijk? Kies het juiste antwoord. Door zelfreflectie:
- a kom je erachter welke teamrol je speelt.
 - b krijg je inzicht in hoe je binnen je team functioneert.
 - c toon je initiatief en ben je dus onmisbaar voor het team.
 - d kun je goed tevoorschijn komen bij een beoordelingsgesprek.
 - e houd je je aan alle afspraken en planningen en weet je dus wat je kunt en wie je bent.
- e Zijn de volgende uitspraken over een teamevaluatie juist of onjuist?

| | |
|---|-----------------|
| Tijdens een teamevaluatie worden de cliënten besproken. | Juist / Onjuist |
| Tijdens een teamevaluatie wordt de bijdrage van ieder teamlid besproken. | Juist / Onjuist |
| Een open sfeer is noodzakelijk voor een zinvolle teamevaluatie. | Juist / Onjuist |
| Kritiek hoort niet thuis in een teamevaluatie, maar in een persoonlijk gesprek. | Juist / Onjuist |
| Tijdens een teamevaluatie gaat het om resultaten en wat het team als geheel en elk teamlid afzonderlijk hebben bijgedragen. | Juist / Onjuist |

- f Waarom is teamevaluatie bij samenwerken van belang?



5

Belbin onderscheidt zes succesfactoren voor teamwerk.

- a Welke van de zes succesfactoren van Belbin vind jij zelf de belangrijkste voor een goede samenwerking? Licht je antwoord toe.

- b Denk of weet je of anderen vinden dat jij zelf goed bent in de factor die jij het belangrijkste vindt voor een goede samenwerking? Waarom wel of waarom niet? Licht je antwoord toe.

- c Wat doe je als de samenwerking niet goed verloopt? Bedenk ten minste twee oplossingen.



- d Werk in tweetallen. Bespreek samen de oplossingen die jullie elk hebben bedacht voor als de samenwerking niet goed verloopt. Welke overeenkomsten en verschillen vallen jullie op?

- e Bedenk een situatie waarin je met anderen samenwerkte. Dat kan zijn in je werk, bij je leerbedrijf, in je vrije tijd of op school. Noteer twee punten waarbij de samenwerking goed verliep. Schrijf erbij welke succesfactor daarbij past.

- f Bedenk een situatie waarin je met anderen samenwerkte. Dat kan zijn in je werk, bij je leerbedrijf, in je vrije tijd of op school. Noteer twee punten waarop de samenwerking minder goed verliep. Schrijf erbij welke succesfactor(en) je aan deze punten kunt koppelen.



- 6 Het teamrollenmodel van Belbin is getekend als een wiel.



Schrijf op waarom het teamrollenmodel van Belbin als een wiel getekend is. Denk na over:

- Waarom is het rond?
- Wat is de functie van de spaken?
- Wat gebeurt er als er een slag in zit?

Deze uitgave Kwaliteit en deskundigheid MZ maakt deel uit van de serie Traject Welzijn. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij onderstaande kerntaak uit het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg.

B1-K2 Werken aan kwaliteit en deskundigheid

De leermiddelen uit de serie Traject Welzijn zijn bestemd voor de opleidingen Pedagogisch werk, Maatschappelijke zorg en Sociaal werk. Door de thematische opbouw is Traject Welzijn geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen, past daarnaast in verkorte trajecten en sluit aan bij elke leerstijl. De leerstof is opgebouwd uit: theorie, praktijksituaties en beroepsvaardigheden. Je kunt starten vanuit de theorie of vanuit een (gesimuleerde) praktijksituatie. Wat voor jou het beste werkt.

De **theorie** bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie bij het betreffende werkproces en bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De verwerkingsopdrachten sluiten aan bij de leerstof in de theorie.

De **praktijksituaties** zijn realistische beschrijvingen van situaties uit de beroepspraktijk, inclusief opdrachten gekoppeld aan houdingsaspecten, vaardigheden en kenniselementen.

De **beroepsvaardigheden** bevatten opdrachten voor het stapsgewijs aanleren van sociaalagogische, communicatieve, verzorgende en creatieve vaardigheden.

Het complete aanbod van Traject Welzijn bestaat uit:

- theorieboeken met een heldere en gestructureerde uitleg over de benodigde vak kennis, verduidelijkt met veel praktijkvoorbeelden;
- werkboeken met verwerkingsopdrachten, toepassingsopdrachten en evaluatie- / reflectieopdrachten;
- digitale omgeving met ondersteunend materiaal voor zowel student als docent.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Welzijn?

Kijk dan op www.thiememeulenhoff.nl/trajectwelzijn.

Auteur:

A. Gloudemans
R.F.M. van Midde

Onder redactie van:

M.H.A.J. Gloudemans
R.F.M. van Midde

