

# **CONCEPT**

## **Leereenheid 1**

### **Ondersteunen bij wonen, leven en welzijn**

#### **(Assistent dienstverlening)**

**Kwalificatie Assistent dienstverlening en zorg (niveau 1), Entree  
(KD crebo 25251)**

**Overzicht van de leereenheden voor de kwalificatie Assistent dienstverlening en zorg, niveau 1  
(kwalificatiedossier Entree)**

Gebaseerd op het profiel Assistent dienstverlening en zorg, Crebocode 25251, versie 2016 in het kwalificatiedossier Entree, domein niet ingedeeld, Crebocode 23110 en 23192.

Onderstaande informatie behoort er onlosmakelijk bij en is integraal verweven met alle leereenheden van de kwalificatie.

Leereenheden behorend bij de kwalificatie: Assistent dienstverlening en zorg		Werkprocessen kwalificatiedossier
1.	<b>Ondersteunen bij wonen, leven en welzijn</b>	B1-K1-W1: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor. B1-K1-W2: Voert (assisterende) werkzaamheden uit. B1-K1-W3: Meldt zich ter afsluiting van haar (assisterende) werkzaamheden af. P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving. P2-K1-W3 Staat derden te woord en verwijst hen door.
2.	<b>Individuele zorg verlenen</b>	P2-K1-W1: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar. P2-K1-W2: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en leefomgeving. P2-K1-W3: Staat derden te woord en verwijst hen door.

## **Typering van het beroep**

De Assistent dienstverlening en zorg is werkzaam in diverse werkomgevingen, variërend van een zorginstelling tot een zwembad. Zij<sup>1</sup> heeft verschillende ondersteunende werkzaamheden, zoals schoonmaken, ruimtes gebruiksklaar maken en het ontvangen van mensen. Daarmee krijgt zij te maken met allerlei doelgroepen, zoals kinderen, jeugdigen, volwassenen, ouderen en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten. Zij is team-, klant- en servicegericht. De assistent neemt opdrachten aan van leidinggevendenden of andere collega's, voert de opgedragen werkzaamheden uit volgens protocol en rapporteert de afgeronde werkzaamheden volgens de afgesproken werkwijze. De Assistent dienstverlening en zorg werkt in zeer uiteenlopende sectoren, op plaatsen waar sprake is van eenvoudig of routinematig werk.

Ongeacht de sector hebben de assistenten gemeen dat ze meestal werken op (een) vaste locatie(s) in een voorgestructureerde situatie. De werkplek varieert afhankelijk van de uit te voeren taak. De Assistent dienstverlening en zorg werkt alleen, samen met een collega of in een team. Afhankelijk van de beroepscontext komt zij in aanraking met collega's en externe klanten of anderen, die bij het werk betrokken haar.

Typierend voor de Assistent dienstverlening en zorg is dat zij in de sector zorg en welzijn werkt in verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, kleinschalige woonvormen, instellingen voor gehandicapten of in een ziekenhuis. Zij is team-, klant- en servicegericht. Zij handelt onbevooroordeeld en is er op gericht dat zorgvragers zich veilig voelen.

## **Beroepshouding**

De Assistent dienstverlening en zorg accepteert leiding, heeft een actieve houding, een passend werktempo en verantwoordelijkheidsgevoel. Zij komt op tijd, werkt netjes, nauwkeurig en zorgvuldig en houdt zich aan afspraken. Zij kan zich enige tijd op één ding concentreren. Zij werkt gedisciplineerd, heeft doorzettingsvermogen en brengt een opgedragen taak tot een goed einde. Zij zorgt ervoor er netjes uit te zien in contacten met collega's en anderen.

Zij is vriendelijk en correct in de omgang met klanten, gasten, bezoekers, zorgvragers<sup>2</sup>, naastbetrokkenen<sup>3</sup>, leidinggevendenden, collega's en derden. Zij is een gemotiveerde werknemer en bereid om te leren en samen te werken met collega's. Zij houdt zich aan bij het werk horende regels van arbo, veiligheid en milieu en zij houdt zich aan de normen en waarden van de organisatie. Zij beschikt over het aanpassingsvermogen om met veranderingen in haar werk en werkdruk om te kunnen gaan.

De assistent werkt in het voortdurende besef dat haar handelen gevolgen heeft voor de werkuitvoering van haarzelf, van anderen of voor haar bedrijf of organisatie. Dit geldt in het bijzonder waar regels van arbo, veiligheid, milieu of privacy in het geding zijn.

Het opgedragen werk is vakkundig, efficiënt en verantwoord uitgevoerd. Door de bijdrage van de assistent kunnen ervaren beroepsbeoefenaars (meewerkende collega's) meer tijd besteden aan andere en complexere taken.

## **Complexiteit**

De Assistent dienstverlening en zorg doet haar werk met behulp van basale feitenkennis over het functioneren van een bedrijf en basale taakgerichte kennis en vaardigheden voor het doen van werk

---

<sup>1</sup> Daar waar zij staat kan ook hij worden gelezen.

<sup>2</sup> De term zorgvrager wordt gebruikt voor cliënt, patiënt, zwangere, barende en kraamvrouw.

<sup>3</sup> De term naastbetrokkenen wordt gebruikt voor mantelzorgers en vrijwilligers, ouders, verzorgers, familie, vrienden, cliëntensysteem en directe naasten.

in algemene zin. Zij voert eenvoudige en (in tijd en omvang) beperkte opdrachten uit. Dit zijn veelal routinematige werkzaamheden met een repeterend karakter, die volgens vaste procedures (dienen te) verlopen.

De Assistent dienstverlening en zorg voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van automatismen. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Zij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Zij kan te maken hebben met zorgvragers, klanten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid. De informatie die zij voor haar werk nodig heeft, wordt per situatie met haar besproken, handelingen worden zo nodig voorgedaan. Zij herkent eenvoudige problemen en bedenkt daarvoor oplossingen. Bijzonderheden worden vooraf met haar besproken. Wanneer zij vragen of opmerkingen krijgt van derden zoals klanten, bewoners of collega's van andere disciplines, weet zij wanneer zij moet doorverwijzen naar haar leidinggevende of ervaren collega.

## 1. Ondersteuning bij wonen, leven en welzijn (Assistent Dienstverlening en Zorg)

Titel van de kwalificatie	Assistent Dienstverlening en Zorg
Titel van de leereenheid	Ondersteunen bij wonen, leven en welzijn
Gerelateerd aan NLQF/EQF niveau	1

Activiteit	Kennis	Cognitieve en praktische vaardigheden	Competenties (in termen van zelfstandigheid/verantwoordelijkheid)
<p>1.1. Ondersteuning bieden volgens het zorgleefplan en werken volgens afspraken.</p> <p>1.2. Ondersteuning bieden die er op gericht is om de zorgvrager en naastbetrokkenen zoveel mogelijk zelf te laten doen en zelfredzaamheid bevorderen (vanuit het perspectief kunnen): bij sociale en recreatieve activiteiten, welzijn, zelfredzaamheid bevorderen (van zorgen voor naar zorgen dat).</p> <p>1.3. Relatiegericht samenwerken met zorgvrager en naastbetrokkenen.</p> <p>1.4. Samenwerken in een team.</p> <p>1.5. In samenwerking met de zorgvrager: organiseren van bezigheden, zinvolle</p>	<p><u>Feiten, abstracte begrippen, ideeën</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers.</li> <li>• Bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf.</li> <li>• Bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk.</li> <li>• Bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.</li> </ul>	<p><u>Toepassen van kennis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan.</li> <li>• Bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken.</li> <li>• Kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is.</li> <li>• Kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen.</li> <li>• Kan een eenvoudig werkformulier invullen.</li> <li>• Kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie</li> </ul>	<p>De assistent is verantwoordelijk voor de productiviteit en kwaliteit van haar eigen werk, dat zij doet onder toezicht of eindverantwoordelijkheid van een leidinggevende of ervaren collega.</p> <p>Zij werkt alleen, assisteert collega's of werkt in een team. Zij controleert haar eigen werk voordat zij het eindresultaat meldt bij haar collega of leidinggevende. Bij twijfel of wanneer zij problemen signaleert, die haar mogelijkheden of bevoegdheden te boven gaan, waarschuwt zij haar leidinggevende of ervaren collega. Zij doet haar werk binnen de kaders van haar rechten en plichten als werknemer.</p>

Activiteit	Kennis	Cognitieve en praktische vaardigheden	Competenties (in termen van zelfstandigheid/verantwoordelijkheid)
<p>dagbesteding en alledaagse bezigheden.</p> <p>1.6. Voorbereiden van werk en werken volgens een stappenplan.</p> <p>1.7. Werken aan het persoonlijk ontwikkelingsplan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk.</li> <li>• <u>Bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk.</u></li> <li>• <u>Bezit kennis van hygiëne en haccp.</u></li> </ul> <p><u>Materialen en middelen</u></p> <p>--</p>	<p>relevant voor het werk lezen en begrijpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken.</li> <li>• Kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken.</li> <li>• Kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken.</li> <li>• Kan positieve gezondheid stimuleren en weet de waarde van kwetsbaarheid en een kwetsbaar en afhankelijk bestaan.</li> </ul> <p><u>Probleemoplossende vaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk.</li> </ul> <p><u>Leer- ontwikkelvaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen.</li> <li>• --</li> </ul>	

1.1. Activiteit	Leerresultaat
Ondersteuning bieden volgens het zorgleefplan en werken volgens afspraken.	De assistent heeft de opdracht goed begrepen. Zij heeft een plan hoe het werk aan te pakken. De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. De assistent is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd). Gegevens van haar werk zijn geregistreerd.
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
<p>De assistent krijgt van haar leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan.</p> <p>Zo nodig vraagt zij hen voor te doen hoe zij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest zij een volgorde voor de uitvoering van haar werk en laat zij deze checken door een collega of leidinggevende.</p> <p><i>(Samenwerken en overleggen, leren, plannen en organiseren)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• luistert actief naar haar leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is;</li> <li>• let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.</li> </ul>
<p>De Assistent dienstverlening en zorg gaat na of zij alles begrepen heeft en wat zij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest zij aanvullende informatie en/of vraagt zij door en/of schakelt zij hulp in van haar leidinggevende of ervaren collega</p> <p><i>(Plannen en organiseren)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt haar werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die zij heeft gekregen;</li> <li>• stemt haar gekozen werkvolgorde af met haar leidinggevende of ervaren collega.</li> </ul>
<p>Zij zorgt er voor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik (door anderen) achter te laten.</p> <p><i>(Instructies en procedures opvolgen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.</li> </ul>

1.3. Activiteit	Leerresultaat
Ondersteuning bieden die er op gericht is om de zorgvrager en naastbetrokkenen zoveel mogelijk zelf te laten doen en zelfredzaamheid bevorderen (vanuit het perspectief kunnen): bij sociale en recreatieve activiteiten, welzijn, zelfredzaamheid bevorderen (Van zorgen voor naar zorgen dat).	De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
De Assistent dienstverlening en zorg verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen.  <i>(Samenwerken en overleggen, vakdeskundigheid toepassen, materialen en middelen inzetten, instructies en procedures opvolgen, ethisch en integer handelen)</i>	De assistent: <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit;</li> <li>• overlegt met haar teamleider of ervaren collega over haar aanpak en stemt haar eigen handelen af op degene met wie zij samenwerkt of die zij assisteert;</li> <li>• gaat discreet om met de privacy van klanten, zorgvragers of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.</li> </ul>
1.4. Activiteit	Leerresultaat
Relatiegericht samenwerken met zorgvrager en naastbetrokkenen	De klant/gebruiker van een object/zorgvrager en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
De Assistent dienstverlening en zorg staat klanten/gebruikers van objecten/zorgvragers en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaardinformatie.  <i>(Ethisch en integer handelen, samenwerken, op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)</i>	De assistent: <ul style="list-style-type: none"> <li>• is duidelijk en beleefd in het contact met derden;</li> <li>• staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord.</li> </ul>



1.5. Activiteit	Leerresultaat
Samenwerken in een team	Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
<p>De Assistent dienstverlening en zorg voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Zij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met haar collega of leidinggevende. Dit doet zij ook als het werk anders verloopt dan gepland.</p> <p><i>(Leren, samenwerken en overleggen)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stemt haar aandeel in het werk met hen af als zij met één of meer collega's werkt;</li> <li>• past haar gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevenden en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om;</li> <li>• houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd. Bij feedback van collega's luistert zij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt zij wat zij beter kan doen.</li> </ul>
1.6 Activiteit	Leerresultaat
In samenwerking met de zorgvrager: organiseren van bezigheden, zinvolle dagbesteding en alledaagse bezigheden	De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd
Deelactiviteiten	Gedragsindicatoren
<p>De Assistent dienstverlening en zorg kan periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen.</p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voert handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit;</li> <li>• gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur, zij gebruikt ze zorgvuldig en op de juiste manier;</li> <li>• gaat discreet om met de privacy van klanten, zorgvragers of gasten en is eerlijk in de omgang van hun eigendommen.</li> </ul>
1.7 Activiteit	Leerresultaat

Vorbereiden van werk en werken volgens een stappenplan.	Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd. Twijfel, onduidelijkheden en problemen haar gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.
Deelactiviteiten	Gedragindicatoren
<p>De Assistent dienstverlening en zorg krijgt van haar leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan.</p> <p>De gaat na of zij alles begrepen heeft en wat zij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest zij aanvullende informatie en/of vraagt zij door en/of schakelt zij hulp in van haar leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt zij hen voor te doen hoe zij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest zij een volgorde voor de uitvoering van haar werk en laat zij deze checken door een collega of leidinggevende.</p> <p><i>(Leren, samenwerken en overleggen, instructies en procedures opvolgen, omgaan met verandering en aanpassen, kwaliteit leveren)</i></p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• luistert actief naar haar leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is;</li> <li>• let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan;</li> <li>• zij deelt haar werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die zij heeft gekregen;</li> <li>• stemt haar gekozen werkvolgorde af met haar leidinggevende of ervaren collega.</li> </ul>

1.8 Activiteit	Leerresultaat
Werken aan het persoonlijk ontwikkelingsplan.	Heeft deskundigheid verder ontwikkeld en legt dit vast samen met leidinggeven in het persoonlijk ontwikkelplan, vraagt feedback over functioneren en geeft een reflectie op eigen functioneren.
Deelactiviteiten	Gedragindicatoren
<p>De assistent reflecteert op aangeven van anderen op haar eigen functioneren, vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft, als daar om gevraagd wordt, feedback aan anderen.</p> <p>Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op.</p>	<p>De assistent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraagt om feedback over functioneren;</li> <li>• reflecteert op eigen functioneren;</li> <li>• zij werkt, samen met haar leidinggeven, het persoonlijk ontwikkelplan bij.</li> </ul>