

Leereenheid 3

Ondersteuning in de omgeving

(PB SD)

Kwalificatie Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen
(KD Maatschappelijke Zorg)

Overzicht van de leereenheden voor de kwalificatie Persoonlijk begeleider SD, NLQF/EQF niveau 4 (kwalificatiedossier Maatschappelijke Zorg)

Gebaseerd op het profiel Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, Crebocode 25478, versie 2016 in het kwalificatiedossier Maatschappelijke Zorg, domein Zorg en Welzijn, Crebocode 79140.

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

Leereenheden behorend bij de kwalificatie Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen		Werkprocessen kwalificatiedossier
1.	Plannen van ondersteunende begeleiding en zorg (PB SD)	B1-K1-W1: Inventariseert ondersteuningsvragen van de cliënt P6-K1-W1: Schrijft het ondersteuningsplan B1-K1-W6: Stemt de werkzaamheden af B1-K1-W7: Evalueert de geboden ondersteuning
2.	Individuele ondersteuning (PB SD)	B1-K1-W2: Ondersteunt de cliënt bij de persoonlijke verzorging B1-K1-W3: Ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden B1-K1-W4: Ondersteunt de cliënt bij dagbesteding B1-K1-W5: Reageert op onvoorziene en crisissituaties B1-K1-W6: Stemt de werkzaamheden af
3.	Ondersteuning in de omgeving (PB SD)	P6-K1-W2: Begeleidt de cliënt bij het versterken van de eigen kracht P6-K1-W3: Ondersteunt de cliënt bij maatschappelijke participatie P6-K1-W4: Betrekt en ondersteunt naastbetrokkenen B1-K1-W6: Stemt de werkzaamheden af
4.	Verpleegtechnisch handelen (PB SD)	n.v.t.
5.	Coördinatie en organisatie (PB SD)	P6-K1-W5: Voert coördinerende taken uit B1-K1-W6: Stemt de werkzaamheden af
6.	Kwaliteitszorg (PB SD)	B1-K2-W1: Werkt aan de eigen deskundigheid B1-K2-W2: Werkt aan bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg P6-K1-W6: Begeleidt nieuwe collega's, stagiaires en/of vrijwilligers

Typering van het beroep

Persoonlijk begeleiders specifieke doelgroepen zijn ambulant en/of intramuraal en/of semimuraal werkzaam in instellingen voor wonen, dagbesteding en vrije tijd in onder andere de geestelijke gezondheidszorg, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en maatschappelijke opvang. Daarnaast zijn zij werkzaam in welzijnsinstellingen, justitiële inrichtingen, asielzoekerscentra en ziekenhuizen. Verder zijn zij onder andere inzetbaar in overige verzorgend-agogische functies binnen het sociaal agogisch werk of de verpleging en verzorging. De doelgroep waarmee de persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen werkt, is zeer divers. De doelgroep bestaat onder andere uit:

- cliënten van allerlei leeftijden met een verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke beperking;
- cliënten van alle leeftijden met een of meerdere (chronische) ziekten en/of problemen, zoals een ouderdomsziekte, psychiatrische ziekte en/of stoornis, een verslaving, dak- of thuisloos zijn, een psychosociaal of gedragsprobleem.

Typerend voor de persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen is dat zij cliënten van alle leeftijden ondersteunt met meervoudige problematiek. De cliënten hebben (tijdelijk of langdurig) ondersteuning nodig bij de dagelijkse bezigheden en/of het functioneren in de samenleving. Zij richt zich op het versterken van de eigen kracht van de cliënt, zelf- en samenredzaamheid, maatschappelijke participatie, rehabilitatie en/of preventie.

De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen heeft een ondernemende en innovatieve houding, zodat zij nieuwe ontwikkelingen signaleert en deze vertaalt naar nieuwe werkwijzen, producten en/of diensten. Zij is interpersoonlijk sensitief, cultuurbewust, creatief en treedt handelend op in uiteenlopende en onverwachte situaties. Zij is een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt en is samenwerkingsgericht. Ze gaat professioneel om met haar gevoelens bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties.

Beroepshouding

Werken in de sociaal-agogische sector betekent direct werken met cliënten. Hierbij speelt de persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen als persoon een essentiële rol. Haar kwaliteiten zijn van doorslaggevend belang bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. Voor een verantwoorde beroepsuitoefening moet de persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:

- betrokken;
- empatisch;
- assertief;
- representatief;
- integer zijn.

De persoonlijk begeleider werkt vraaggericht, efficiënt, methodisch, hygiënisch, veilig, kostenbewust, milieubewust, tijdsbewust (ten aanzien van de eigen werktijd) en ergonomisch verantwoord.

Complexiteit

De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen beschikt over kennis en vaardigheden om de individuele cliënt en/of groepen cliënten en/of naastbetrokkenen vraaggericht ondersteuning te bieden bij het dagelijks functioneren en het handhaven en/of vergroten van de eigen regie. De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen beschikt over brede en specialistische kennis en vaardigheden om ondersteuning te bieden bij het versterken van de eigen kracht van cliënten met complexe problematiek. Zij maakt gebruik van brede en specialistische kennis, zoals kennis van doelgroepen en psychopathologie, en combineert deze met specifieke vaardigheden zoals begeleidingsmethodieken en interventietechnieken. Door de combinatie van kennis en vaardigheden, het gebruik van standaardwerkwijzen en het ontwikkelen van aangepaste of nieuwe werkwijzen is ze in staat de ondersteuning te coördineren en aan te passen aan de vragen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt in relatie tot diens context. Door haar kennis van contextuele- en systeembenadering is zij in staat de cliënt te coachen en indien van toepassing betrokkenen hierbij in te schakelen.

De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen werkt in complexe en onvoorspelbare situaties. Ze krijgt te maken met (onverwachte en soms snelle) veranderingen in het gedrag van de cliënt(en) waarbij ze haar handelen snel moet kunnen aanpassen en zo nodig doelgericht interventies moet uitvoeren. Ze schakelt continu ten aanzien van begeleidingsmethodieken en gesprekstechnieken, afgestemd op de gemoedstoestand, behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Dit doet een beroep op haar zelfstandig functioneren en op haar improvisatievermogen om onverwachte en nieuwe situaties naar eigen inzicht adequaat af te handelen. De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen beschikt over specialistische kennis. Bij calamiteiten of onregelmatigheden moet ze snel en creatief oplossingen bedenken en verantwoorde keuzes maken.

De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen beschikt over brede kennis en vaardigheden om te werken aan kwaliteit en deskundigheid. Ze maakt onder andere gebruik van brede kennis van kwaliteitssystemen en combineert deze met vaardigheden zoals reflecteren op eigen handelen om een bijdrage te leveren aan verbetertrajecten en haar werkzaamheden aan te passen aan de hand van nieuwe kennis en inzichten. De diversiteit in beroepsuitoefening in de maatschappelijke zorg is groot en daardoor is het werk complex van aard. De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen heeft een verdiepend inzicht ten aanzien van de specifieke doelgroepen en denkt mee over de strategie van de specifieke doelgroepen.

3 Ondersteuning in de omgeving (PB SD)

Titel van de kwalificatie	Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen
Titel van de leereenheid	3 Ondersteuning in de omgeving (PB SD)
Gerelateerd aan NLQF/EQF niveau	4

Activiteit	Kennis	Cognitieve en praktische vaardigheden	Competenties (in termen van zelfstandigheid/verantwoordelijkheid)
<p>3.1 Begeleidt de cliënt bij het versterken van de eigen kracht</p> <p>3.2 Ondersteunt de cliënt bij maatschappelijke participatie</p> <p>3.3 Betrekt en ondersteunt naastbetrokkenen</p> <p>3.4 Stemt de werkzaamheden af</p>	<p><u>Feiten, abstracte begrippen, ideeën</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van de meest voorkomende leer-, opvoedings- en gedragsproblemen bij cliënten, waaronder hechtingsproblemen en automutilatie • heeft kennis van geriatrie • heeft kennis van gezondheid, hygiëne en besmetting • heeft kennis van verslavingsproblemen in relatie tot doelgroepen • heeft specialistische kennis van het opbouwen onderhouden en herstellen van een sociaal netwerk • heeft specialistische kennis van samenlevingsgericht werken • heeft specialistische kennis van kwaliteit van bestaan, autonomie en empowerment • heeft kennis van protocollen m.b.t. gezondheid, hygiëne, veiligheid, incidentmeldingen, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, 	<p><u>Toepassen van kennis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan brede kennis van (beroeps)ethiek en ethische vraagstukken toepassen • kan kennis van de sociale kaart en maatschappelijke steunsystemen toepassen • kan specialistische kennis van branchespecifieke methodieken toepassen • kan handelen volgens het branchespecifieke kwaliteitskader • kan gedragspatronen herkennen van de meest voorkomende ziektebeelden en beperkingen • kan brede kennis van lichamelijke en psychosociale beperkingen en ontwikkelingsachterstanden toepassen • kan handelen volgens patiëntveiligheidswetten, -regels, -richtlijnen en -protocollen 	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen zorgt zelfstandig, in afstemming met de cliënt en/of betrokkenen, voor een passend ondersteuningsplan. Zij handelt zelfstandig op het gebied van persoonlijke verzorging, wonen en huishouden, activiteiten en versterken van de eigen kracht van de cliënt. Zij coördineert activiteiten en werkt integraal samen met betrokkenen en andere professionals. Voor de uitvoering van (bepaalde) activiteiten schakelt zij zo nodig zelfstandig anderen in. Zij coördineert activiteiten en werkzaamheden en geeft werkbegeleiding aan nieuwe collega's, stagiaires, cliënten en/of vrijwilligers. Zij is verantwoordelijk voor haar eigen werkzaamheden en draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van het werk van anderen.</p>

	<p>ergonomisch en kostenbewust werken</p> <p><u>Materialen en middelen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • xx <p><u>Theorieën, methoden, processen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van preventie seksueel misbruik en preventie grensoverschrijdend gedrag • heeft brede kennis van algemene begrippen en theorieën van orthopedagogiek, psychologie, toegepaste sociologie, psychiatrie en psychopathologie • heeft specialistische kennis van motivatietechnieken • heeft brede kennis van sociale integratie • heeft brede kennis van weerstandspatronen, risicotaxatie en crisisinterventie / separatietechnieken • heeft specialistische kennis van bij de doelgroepen voorkomende ziektebeelden, beperkingen, stoornissen, aandoeningen, comorbiditeit, functioneringsproblemen, behandelingen en bijbehorende gezondheidsrisico's • heeft brede kennis van de beginselen van onderricht / onderwijs 	<ul style="list-style-type: none"> • kan kennis van muziek, tekenen, handvaardigheid, textiele werkvormen, audiovisuele vorming, belevingsgerichte, ontwikkelingsgerichte en arbeidsmatige activiteiten toepassen • kan omgaan met protocollen mbt gezondheid, hygiëne, veiligheid, incidentmeldingen, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken • kan technologische hulpmiddelen en instrumenten inzetten <p><u>Probleemoplossende vaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft inzicht in gezondheidsrisico's behorend bij de doelgroep • kan de visie op zorg toepassen in haar dagelijkse werkzaamheden • kan methodisch en systematisch handelen toepassen tijdens de beroepsuitoefening • kan specialistische kennis van interventietechnieken toepassen 	
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • heeft specialistische kennis van het begeleiden van cliënten bij veranderingsprocessen • heeft specialistische kennis van contextuele- en systeembenadering • heeft specialistische kennis van ketenzorg 	<ul style="list-style-type: none"> • kan zorgen voor een veilige omgeving • kan gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid van cliënten en naastbetrokkenen • kan specialistische kennis van groepsdynamica toepassen • kan bijdragen aan patiëntveiligheidscultuur, handelt risicobewust, communiceert patiëntveilig en optimaliseert menselijke en omgevingsfactoren • kan signalen herkennen van sociale problematiek waaronder huiselijk geweld, seksueel misbruik en kindermishandeling en onderneemt actie volgens wet- en regelgeving en het beleid/ protocol van de organisatie • kan kennis van conflicthantering en crisisinterventie toepassen • kan regulerende methodieken toepassen ten aanzien van seksualiteit en intimiteit • kan werkzaamheden uitvoeren binnen het budget <p><u>Leer- en ontwikkelvaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan reflectievaardigheden toepassen 	
--	--	--	--

		<p><u>Informatievaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan observatiemethoden en - technieken toepassen om informatie te achterhalen • kan de gezondheidstoestand en veranderingen daarin observeren, signaleren en rapporteren • kan emotionele problemen herkennen, zoals eenzaamheidsproblematiek en sociale uitsluiting • kan op de computer werken met zorginformatiesystemen • kan ondersteuning bieden bij de omgang met sociale media en internet <p><u>Communicatievaardigheden</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan branchespecifieke voorlichting, advies en instructie geven • kan sociaal vaardig optreden in functionele contacten • kan brede kennis van communicatiemogelijkheden en -methoden toepassen (verbaal, non-verbaal, pre-verbaal, lichaamstaal en schriftelijk), passend bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt 	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none">• kan brede kennis van diversiteit en interculturele communicatie toepassen• kan kennis van gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken toepassen bij verschillende doelgroepen• kan brede kennis van verlies- en rouwverwerking toepassen en steun organiseren en bieden	
--	--	---	--

CONCEPT

3.1 Activiteit Begeleidt de cliënt bij het versterken van de eigen kracht	Leerresultaat De cliënt heeft passende begeleiding ontvangen bij het versterken van zijn eigen kracht.
Deelactiviteiten	Prestatie-indicatoren
De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen biedt de cliënt ondersteuning bij het leren omgaan met zijn situatie en het versterken van de eigen kracht. Zij ondersteunt, motiveert en stimuleert de cliënt. Zij maakt afspraken met de cliënt over wat hij zelf doet en waarvoor betrokkenen en/of interne of externe deskundigen ingezet worden. (Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen)	De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • luistert aandachtig als de cliënt iets naar voren brengen; • besteedt proactief aandacht aan de balans tussen draagkracht en draaglast van de cliënt en naastbetrokkenen; • creëert gericht draagvlak en betrokkenheid voor de manier waarop invulling wordt gegeven aan (het versterken van) de eigen kracht van de cliënt; • maakt concrete afspraken met collega's, deskundigen en naastbetrokkenen.
Zij motiveert de cliënt om zijn doelen te bereiken en helpt hem hier zo nodig bij. Zij kent en interpreteert het gedrag van de cliënt, zodat zij hem kan helpen bij het omgaan met problemen, gedachten en gevoelens. Zo nodig stimuleert zij gedragsverandering, reguleert zij het gedrag en biedt zij begeleiding gericht op preventie. Zij respecteert de eigenheid van de cliënt en stemt haar begeleidingsmethodieken en gesprekstechnieken op hem af. (Begeleiden, Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen)	De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • stimuleert de cliënt om over zijn mogelijkheden, wensen, behoeften en problemen te praten; • luistert aandachtig als de cliënt iets naar voren brengen; • scheidt passende kansen en mogelijkheden voor de cliënt om zich te ontwikkelen; • geeft de cliënt heldere, eerlijke en constructieve feedback; • behandelt de cliënt onbevooroordeeld en rechtvaardig.
Ze rapporteert informatie over de cliënt, zodat ook voor anderen helder is hoe het met de cliënt gaat. (Formuleren en rapporteren)	De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • behandelt de cliënt onbevooroordeeld en rechtvaardig; • voorziet collega's, deskundigen en naastbetrokken van informatie over de uitgevoerde ondersteuning en het welbevinden van de cliënt;

	<ul style="list-style-type: none"> • formuleert de bevindingen mondeling en schriftelijk op een gestructureerde manier zodat deze gegevens begrijpelijk en bruikbaar zijn.
<p>3.2 Activiteit</p> <p>Ondersteunt de cliënt bij maatschappelijke participatie</p>	<p>Leerresultaat</p> <p>De cliënt is ondersteund bij het versterken van zijn sociale netwerk en het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor maatschappelijke participatie.</p>
<p>Deelactiviteiten</p>	<p>Prestatie-indicatoren</p>
<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen ondersteunt de cliënt bij het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn voor het onderhouden en versterken van zijn sociale netwerk en het functioneren in de maatschappij. Zij geeft de cliënt informatie en advies en stimuleert hem om contact te houden of te leggen met naastbetrokkenen.</p> <p>(Begeleiden, Omgaan met verandering en aanpassen, Aandacht en begrip tonen, Ethisch en integer handelen)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schept doelbewust kansen en mogelijkheden voor de cliënt om ander gedrag en vaardigheden te oefenen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan; • stimuleert de cliënt gericht om te praten over zijn mogelijkheden, wensen, behoeften en problemen op het gebied van maatschappelijke participatie; • geeft duidelijke adviezen aan de cliënt m.b.t. de omgang met sociale media en internet; • geeft de cliënt opbouwende feedback op zijn gedrag en de wijze waarop hij zich opstelt ten opzichte van anderen; • past de ondersteuning adequaat aan als dit nodig is vanwege de culturele en/of religieuze achtergrond van de cliënt.
<p>Zo nodig ondersteunt zij de cliënt en, indien aanwezig, naastbetrokkenen bij het omgaan met het levenseinde, verlies en/of rouw.</p> <p>(Omgaan met verandering en aanpassen, Aandacht en begrip tonen)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stimuleert de cliënt en/of naastbetrokkenen gericht om te praten over gevoelens m.b.t. levenseinde, verlies en/of rouw; • past de ondersteuning adequaat aan als dit nodig is vanwege de culturele en/of religieuze achtergrond van de cliënt.

<p>3.3 Activiteit Betrekt en ondersteunt naastbetrokkenen</p>	<p>Leerresultaat De relatie tussen de cliënt en naastbetrokkenen is optimaal versterkt en naastbetrokkenen zijn toegerust om een rol te kunnen spelen in de ondersteuning van de cliënt.</p>
<p>Deelactiviteiten</p>	<p>Prestatie-indicatoren</p>
<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen bouwt een samenwerkingsrelatie op met naastbetrokkenen. Zij betreft hen bij de ondersteuning van de cliënt, rekening houdend met de cliënt en de ondersteuning waar naastbetrokkenen behoefte aan hebben. Zij informeert hen over de situatie van de cliënt en stimuleert hen om betrokken te zijn en blijven bij de cliënt.</p> <p>(Begeleiden, Omgaan met verandering en aanpassen, Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Ethisch en integer handelen)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • legt actief contact met naastbetrokkenen; • is erop gericht de doelen, activiteiten en vorm van begeleiding zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de mogelijkheden, wensen, behoeften en verwachtingen van de cliënt en naastbetrokkenen; • motiveert de cliënt en naastbetrokkenen doelbewust om hun best te doen, doelen te bereiken en uitdagingen aan te gaan; • past gedrag en omgangsvormen adequaat aan op naastbetrokkenen; • gaat discreet om met gevoelige zaken en vertrouwelijke informatie.
<p>Zij verwijst naar relevante informatiebronnen en naar relevante voorzieningen. Indien van toepassing maakt ze afspraken over de (gewenste) verdeling van werkzaamheden. Ze let op tekenen van overbelasting en bespreekt deze.</p> <p>(Begeleiden, Relaties bouwen en netwerken, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maakt concrete afspraken naastbetrokkenen over de (gewenste) verdeling van werkzaamheden; • draagt op begrijpelijke wijze haar expertise met betrekking tot relevante voorzieningen over • geeft naastbetrokkenen gericht advies over de uitvoering van (delen van) de ondersteuning en het voorkomen van overbelasting.

<p>3.4 Activiteit Stemt werkzaamheden af met betrokkenen</p>	<p>Leerresultaat Werkzaamheden onderling zijn afgestemd waardoor kwaliteit, continuïteit en eenduidigheid gewaarborgd zijn.</p>
<p>Deelactiviteiten</p>	<p>Prestatie-indicatoren</p>
<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen neemt deel aan voor de afstemming relevante overlegvormen. Ze stemt haar werkzaamheden m.b.t. ondersteuning in de omgeving af met collega's, leidinggevende, met betrokkenen van andere disciplines en vanuit (aanverwante) bedrijven/instellingen. Daarbij bespreekt ze de verdeling van de taken.</p> <p>(Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voert tijdig en regelmatig overleg met alle betrokkenen; • formuleert duidelijke en haalbare doelen voor het overleg; • bouwt professioneel aan optimale samenwerking met alle betrokkenen.
<p>Zij houdt rekening met mogelijkheden, eisen, prioriteiten, wensen, behoeftes en verwachtingen van betrokkenen en de daaruit voortkomende consequenties. Met behulp van de uitgewisselde informatie vormt zij een compleet beeld van de zorgverlening / ondersteuning in de omgeving. Zij past haar aanpak aan als blijkt dat dit nodig is. Daarnaast bespreekt ze eventuele knelpunten in de werkzaamheden en zoekt ze naar mogelijkheden deze op te lossen. Ze draagt zorg voor vastlegging van resultaten van het overleg.</p> <p>(Samenwerken en overleggen, Plannen en organiseren, Relaties bouwen en netwerken, Overtuigen en beïnvloeden, Formuleren en rapporteren)</p>	<p>De persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • is tijdens overleg in staat meerdere gespreksdoelen na te streven; • staat open voor meningen, ideeën en feedback van anderen; • houdt rekening met de haalbaarheid van werkzaamheden in tijd en kwaliteit; • streeft doelbewust naar overeenstemming en voldoende steun voor besluiten; • registreert afspraken volledig en nauwkeurig in overeenstemming met de richtlijnen van de instelling.