

## 4.1 Medewerker maatschappelijke zorg

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	<p>De medewerker maatschappelijke zorg is werkzaam in instellingen die hulp bieden op het gebied van wonen, dagbesteding en/of vrije tijd. Dit zijn bijvoorbeeld internaten, kleinschalige woonvormen, zorgboerderijen, verzorgingshuizen en verpleeghuizen, welzijnsinstellingen, activiteitencentra voor dagopvang, sociale werkplaatsen en asielzoekerscentra.</p> <p>De doelgroep waarmee de medewerker maatschappelijke zorg werkt is zeer divers, en bestaat onder andere uit cliënten met een verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke beperking, uit ouderen, verslaafden, psychiatrische cliënten, delinquenten of asielzoekers.</p> <p>De instellingen bieden in het algemeen intramurale of semi-murale zorg en soms ambulante zorg.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Werken als medewerker maatschappelijke zorg betekent direct werken met individuen/cliënten en groepen. Hierbij speelt de medewerker maatschappelijke zorg 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 medewerker maatschappelijke zorg: - betrokken; - empathisch; - assertief; - representatief; - integer zijn; Tijdens de uitvoering peilt de medewerker maatschappelijke zorg of de ondersteuning aansluit bij de wensen van de cliënt, zodat de gewenste ondersteuning wordt geboden (vraaggericht werken). Hiernaast wordt van de medewerker maatschappelijke zorg verwacht dat ze respectvol omgaat met anderen, diversiteit tussen mensen kan hanteren, onderzoekend is en een open houding toont waardoor ze lastige en zeer persoonlijke, soms intieme, vraagstukken bespreekbaar maakt. Van belang is dat ze creatief en flexibel in kan spelen op de wensen en mogelijkheden van de cliënt en de gegeven situatie, maar vooral creatief én handelend kan optreden in onverwachte, mogelijk escalerende situaties. Van de medewerker maatschappelijke zorg wordt verder verwacht dat zij regelmatig reflecteert op haar beroepsmatig handelen, zodat zij blijft leren van haar werkzaamheden, haar handelingsrepertoire regelmatig optimaliseert en aanpast aan de omstandigheden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De medewerker maatschappelijke zorg heeft een uitvoerende rol. Ze is verantwoordelijk voor haar eigen werkzaamheden met betrekking tot verzorging, ondersteuning en begeleiding van de cliënt. Ze maakt vaak deel uit van een (multidisciplinair) team. Het team is als geheel betrokken bij de ondersteuning van de cliënt c.q. de groep cliënten. De medewerker maatschappelijke zorg werkt meestal onder regie en verantwoordelijkheid van het team of van een functionaris van de organisatie. Relevante informatie die ze tijdens haar werkzaamheden verkrijgt, geeft ze door aan haar leidinggevende.</p>
Complexiteit	<p>De medewerker maatschappelijke zorg verzamelt informatie voor het plan van aanpak en voert vervolgens de ondersteuning uit volgens het plan van aanpak. Hiervoor gelden standaardwerkwijzen, waarbij zij steeds opnieuw bepaalt of haar ondersteuning is afgestemd op de situatie en de cliënt. Hiervoor moet zij beschikken over specialistische kennis en vaardigheden zoals kennis van doelgroepen met problematieken, communicatievaardigheden, gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken. De medewerker maatschappelijke zorg stemt haar communicatie af op het communicatievermogen van de cliënt. Zij past verschillende communicatietechnieken en communicatie-instrumenten toe, zoals b.v. actief luisteren, doorvragen, werken met pictogrammen, gebarentaal. Bij de uitvoering van haar werkzaamheden schakelt de medewerker maatschappelijke zorg continu tussen cliënten onderling en bij het werken met groepen tussen individuele cliënten (persoonsgerichte aandacht) en de groep cliënten (groepsdynamiek). De medewerker maatschappelijke zorg heeft veelvuldig te maken met veranderingen in het gedrag van de cliënt(en) en met (hulp)vragen die wijzigen. Zij vervult haar taken soms in een stand-alone situatie waardoor zij bij calamiteiten of onregelmatigheden,</p>

	<p>bijvoorbeeld bij agressie van cliënt of cliëntsysteem, niet kan terugvallen op collega's. Zij moet in soms snel wisselende en onverwachte situaties afwegen of ze haar handelen aanpast en op welke wijze. Ze moet naar eigen inzicht goed in kunnen schatten welke gesignaleerde veranderingen in het gedrag van de cliënt ze door moet geven aan het multidisciplinair team of wanneer overleg met of bijstand van een collega of leidinggevende nodig is. De beroepskracht in de maatschappelijke zorg moet kunnen omgaan met de volgende keuzes en dilemma's: - het individueel belang van de cliënt versus het belang van de cliëntgroep; - het bevorderen van de zelfstandigheid van de cliënt versus het waarborgen van de veiligheid van de cliënt, de omgeving en zichzelf; - tijd versus kwaliteit. - handelen wel of niet aanpassen in een veranderende situatie, zoals crisis- en onvoorziene situaties - handelen wel of niet aanpassen t.a.v. de ondersteuning</p>																																																																																									
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																									
Branche vereisten	Nee																																																																																									
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p><b>Nederlands</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Moderne vreemde taal</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>							Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																					
C2																																																																																										
C1																																																																																										
B2	x	x																																																																																								
B1	x	x	x	x	x																																																																																					
A2	x	x	x	x	x																																																																																					
A1	x	x	x	x	x																																																																																					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																					
C2																																																																																										
C1																																																																																										
B2																																																																																										
B1	x	x	x	x	x																																																																																					
A2	x	x	x	x	x																																																																																					
A1	x	x	x	x	x																																																																																					

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x		x	
X1	x	x	x	

## 2.1 Medewerker maatschappelijke zorg

### Kerntaak 1 Opstellen van een plan van aanpak

#### Proces-competentie-matrix Medewerker maatschappelijke zorg

Kerntaak 1 Opstellen van een plan van aanpak		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Inventariseert hulpvragen van de cliënt				x																						
1.2	Schrijft het plan van aanpak																										
1.3	Specificeert het plan van aanpak tot een activiteitenplan																										

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker maatschappelijke zorg

<b>Kerntaak 1 Opstellen van een plan van aanpak</b>			
<b>1.1 werkproces: Inventariseert hulpvragen van de cliënt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg voert in opdracht van het multidisciplinair team specifieke taken uit om informatie te achterhalen, bijvoorbeeld door gesprekken met de cliënt en het cliëntsysteem (het sociale systeem van de cliënt) te voeren, door omgang met de cliënt tijdens haar werkzaamheden, het uitvoeren van observaties en het raadplegen van diverse informatiebronnen, bijvoorbeeld het plan van aanpak of verslagen over de cliënt. Ze geeft relevante informatie die ze verkrijgt door aan het multidisciplinair team.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De hulpvraag van de cliënt is geïnventariseerd. Relevante informatie is bekend bij het multidisciplinair team.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg toont belangstelling voor, toont betrokkenheid bij, luistert actief en vraagt door bij de cliënt (en het cliëntsysteem), zodat zij de benodigde informatie geven en zich begrepen voelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Ontwikkelings)psychologie</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• Geriatrie</li> <li>• Kennis van doelgroepen</li> <li>• Kennis van doelgroepen - chronische ziekten, handicaps, taal- of ontwikkelingsachterstanden</li> <li>• kennis van doelgroepen: leer- en gedragsproblemen</li> <li>• Kennis van het werkveld</li> <li>• Methoden van gegevensverzameling</li> <li>• MVT</li> <li>• Nederlandse taal</li> <li>• Observeren</li> <li>• Signaleren</li> <li>• Signaleren sociale problematiek, w.o. huiselijk geweld</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> </ul>

**Kerntaak 1 Opstellen van een plan van aanpak****1.1 werkproces: Inventariseert hulpvragen van de cliënt**

Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie achterhalen</li></ul>	De medewerker maatschappelijke zorg gebruikt verschillende bronnen om informatie te verzamelen, zodat ze een volledig beeld vormt van de situatie en wensen van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
-------------	--	--	--

## Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg

### Proces-competentie-matrix Medewerker maatschappelijke zorg

Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Ondersteunt de cliënt bij de persoonlijke verzorging			x	x		x					x															
2.2	Ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden			x		x							x						x		x						
2.3	Ondersteunt de cliënt bij dagbesteding			x	x	x							x					x				x	x				
2.4	Ondersteunt de cliënt bij het voeren van de regie over zijn leven																										
2.5	Ondersteunt het sociale systeem																										
2.6	Voert verpleegtechnische handelingen uit																										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix. middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker maatschappelijke zorg

Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg			
2.1 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij de persoonlijke verzorging			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg ondersteunt de cliënt bij wassen, toiletgang, uiterlijke verzorging, mobiliteit en bij het slaap/waakritme. De medewerker maatschappelijke zorg stemt haar handelen af op de situatie, de gemoedstoestand en de gezondheidssituatie van de cliënt. Ze creëert de voorwaarden waarin de cliënt zich optimaal kan ontwikkelen en bouwt een vertrouwensband op met de cliënt. Zo zorgt ze bijvoorbeeld voor aangepaste materialen en ruimten en voor privacy, zodat er ruimte is voor het kunnen bespreken van persoonlijke en intieme vraagstukken van de cliënt. De medewerker maatschappelijke zorg draagt in de ondersteuning maatschappelijke normen uit ten aanzien van hygiëne en persoonlijke verzorging. Ze betreft – waar mogelijk en wenselijk – ouders, wettelijke vertegenwoordigers of mantelzorgers bij de ondersteuning. De medewerker maatschappelijke zorg voert de ondersteuning uit zoals in het team is afgesproken en binnen de beschikbare tijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De cliënt is gestimuleerd in zijn zelfredzaamheid ten aanzien van zijn persoonlijke verzorging. De cliënt heeft passende persoonlijke verzorging ontvangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inleven in andermans gevoelens</li> <li>Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg toont begrip voor de mening en gevoelens van de cliënt ten aanzien van zijn voorkomen en persoonlijke hygiëne, zodat persoonlijke intieme vraagstukken betreffende de cliënt bespreekbaar zijn en er een vertrouwensband kan groeien tussen de medewerker maatschappelijke zorg en de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Ontwikkelings)psychologie</li> <li>(Ortho-)pedagogiek</li> <li>(Persoonlijke) hygiëne</li> <li>Begeleiden</li> <li>Begeleidingsmethodieken</li> <li>Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>Gedragsproblemen: opvoedings- en gedragsproblemen</li> <li>Gezondheid, ziekte en besmetting</li> <li>Leefstijl</li> <li>Methodisch handelen</li> <li>Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li> <li>Seksualiteit</li> <li>Zorgvaardigheden</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg</b>			
<b>2.1 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij de persoonlijke verzorging</b>			
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg stimuleert de cliënt om gestelde doelen op het gebied van persoonlijke verzorging te bereiken en creëert mogelijkheden voor de cliënt om zich te ontwikkelen, zodat de doelen uit het plan van aanpak gerealiseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> <li>• Integer handelen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg gaat tijdens de persoonlijke verzorging discreet om met de privacy van de cliënt en komt gemaakte afspraken na, zodat zij het vertrouwen krijgt en behoudt van de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg voert de benodigde handelingen snel en accuraat uit en volgens ergonomische voorschriften, zodat de cliënt effectief wordt ondersteund bij zijn persoonlijke verzorging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg</b>			
<b>2.2 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden overeenkomstig het plan van aanpak, zoals in het team is afgesproken. De medewerker maatschappelijke zorg stemt haar handelen af op de wensen en mogelijkheden van de cliënt, de gegeven situatie en de beschikbare middelen en tijd. Zij ondersteunt de cliënt bij de organisatie van het huishouden, zoals bij het uitvoeren van lichte huishoudelijke schoonmaakwerkzaamheden, bij het doen van inkopen en het beheren van voorraden, bij het bereiden van maaltijden, bij het opmaken van bedden, bij het wassen en strijken van kleding en textiel, bij het realiseren van een optimaal woon en leefklimaat, bij mobiliteitsvraagstukken, bij het beheren van de financiën en het doen van de administratie en bij het aanvragen van indicaties en andere uitkeringen. De medewerker maatschappelijke zorg kiest in overleg met de cliënt en creëert leersituaties of activiteiten om de cliënt te laten oefenen of experimenteren met nieuwe, huishoudelijke vaardigheden. Ze zorgt voor een prettige leefsituatie door rekening te houden met de wensen van de cliënt bij het inrichten en aankleden van de woon of leefruimte. Daarnaast neemt ze maatregelen om het groepsklimaat te verbeteren. Bij wonen en huishouden stimuleert ze de sociale ontwikkeling door de normen en waarden te ontwikkelen door bijvoorbeeld de cliënt te laten ervaren welke waarde hij hecht aan sociale aspecten tijdens de maaltijd. Continu peilt ze de situatie en de gemoedstoestand van de cliënt en signaleert veranderingen. Wanneer ze bij de ondersteuning van activiteiten veranderingen in de situatie signaleert, weegt ze af óf ze haar handelen aanpast en op welke wijze. Zonodig rapporteert ze de veranderingen in het gedrag van de cliënt aan haar leidinggevende of aan het team.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De cliënt is gestimuleerd in zijn zelfstandigheid en zelfredzaamheid ten aanzien van wonen en huishouden. Taken op het gebied van wonen en huishouden zijn op een professionele en methodische wijze uitgevoerd. Eventuele veranderingen in het gedrag van de cliënt zijn gesignaleerd en gerapporteerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg

### 2.2 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden

Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motiveren</li> <li>• Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg creëert (leer-)situaties waarin de cliënt kan oefenen met ander gedrag en motiveert de cliënt om uitdagingen gericht op zijn ontwikkeling (indien mogelijk ten aanzien van eigen normen en waarden) aan te gaan bij wonen en huishouden, zodat de doelen uit het plan van aanpak gerealiseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Ortho-)pedagogiek</li> <li>• (Persoonlijke) hygiëne</li> <li>• Begeleiden</li> <li>• Begeleidingsmethodieken</li> <li>• Budgetteren</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• Gedragsproblemen: opvoedings- en gedragsproblemen</li> <li>• Groepsprocessen</li> <li>• GVO</li> <li>• Kennis van het werkveld - sociale kaart</li> <li>• Leefstijl</li> <li>• Methodisch handelen</li> <li>• Normen en waarden</li> <li>• Protocollen m.b.t. veiligheid en gezondheid</li> <li>• Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li> <li>• Voorraadbeheer</li> <li>• Wet- en regelgeving</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg handelt tijdens het ondersteunen van de cliënt bij huishouden en wonen overeenkomstig de voorgeschreven (werk)procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat geen onnodige risico's ontstaan en uniformiteit van de ondersteuning gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg gaat zorgvuldig en netjes om met de materialen en middelen en gebruikt hulpmiddelen waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de huishoudelijke werkzaamheden efficiënt uitgevoerd worden en zij zich een voorbeeld toont voor de cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg</b>			
<b>2.2 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij wonen en huishouden</b>			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg begrijpt wat belangrijk is voor de cliënt en gaat na wat zijn wensen zijn, stelt zich flexibel op ten aanzien van veranderingen, zodat zij de ondersteuning, leefsituatie en activiteiten op het gebied van huishouden en wonen kan laten aansluiten op zijn mogelijkheden en behoeften.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg overlegt met collega's over haar aanpak en schakelt tijdig hulp in bij knelpunten of onvoorziene voorvallen, zodat de kwaliteit en continuïteit van de begeleiding gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg</b>			
<b>2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij dagbesteding</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg ondersteunt de cliënt bij het realiseren van zijn wensen en behoeften op het gebied van werk, scholing en vrije tijd door samen met de cliënt na te gaan op welke wijze invulling gegeven kan worden aan de activiteiten uit het plan van aanpak- of activiteitenplan ten behoeve van een aangename of zinvolle dagbesteding. Ze reikt voorbeelden, keuzemogelijkheden en alternatieven aan. Zij creëert de voorwaarden waarin de cliënt zijn behoeften op het gebied van werk, scholing en vrije tijd kan realiseren. Bijvoorbeeld door hem de weg te wijzen in het aanbod en samen met de cliënt een opleidingscentrum of CWI te bezoeken. Ze begeleidt de cliënt bij de uitvoering van de activiteiten ten behoeve van een aangename of zinvolle dagbesteding, waarbij gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken toepast om de cliënt te motiveren en de gestelde doelen te bereiken. Bij de dagbesteding stemt ze haar begeleiding af op individuele en groepsdoelen en begeleidt ze het groepsproces zodat een goede sfeer en groepsklimaat ontstaat, waarin iedereen zijn doelen kan bereiken. Ze bevordert een goed groepsklimaat en voorkomt mogelijke agressie door te reageren op veranderingen in de situatie en bij de ondersteuning aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Bij agressie, onverwachte, lastige en/of crisissituaties bij de dagbesteding voert de medewerker maatschappelijke zorg de uitgevoerde interventies doelgericht uit, zo mogelijk in overleg met het team en/of de eindverantwoordelijke. Bij ontwikkelingsgerichte activiteiten creëert ze leersituaties, zodat de cliënt kan oefenen of experimenteren met ander gedrag door de cliënt uit te dagen om eigen mogelijkheden te ontdekken, zelf knelpunten aan te pakken en problemen op te lossen. De medewerker maatschappelijke zorg voert de ondersteuning uit op aanwijzing van het team en binnen de beschikbare tijd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De cliënt is gestimuleerd in zijn zelfstandigheid en zelfredzaamheid ten aanzien van werk, scholing of vrije tijd. De cliënt heeft op aangename wijze zijn dag doorgebracht. Er is volgens de aanwijzingen van het team en binnen de beschikbare tijd gewerkt.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg

### 2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij dagbesteding

Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inleven in andermans gevoelens</li><li>• Anderen steunen</li></ul>	De medewerker maatschappelijke zorg helpt de cliënt door moeilijke of lastige periodes heen zodat de cliënt groeit in zijn sociale ontwikkeling, gemotiveerd blijft om te blijven werken aan zijn ontwikkeling, of zijn beperkingen accepteert.	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Nederlands) onderwijssysteem</li><li>• (Ortho-)pedagogiek</li><li>• Arbeid, vrije tijd en samenleving</li><li>• Begeleiden</li><li>• Begeleiden</li><li>• Begeleidingsmethodieken</li><li>• Budgetteren</li><li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li><li>• Gedragsproblemen: opvoedings- en gedragsproblemen</li><li>• Gedragsproblemen: verslavingsproblemen</li><li>• Geriatrie</li><li>• Groepsprocessen</li><li>• Kennis van het werkveld - sociale kaart</li><li>• Leertheorieën</li><li>• Methodisch handelen</li><li>• Motiveren</li><li>• Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li><li>• Spel- en gebruiksmaterialen</li><li>• Systeemtheorie</li></ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Motiveren</li><li>• Anderen ontwikkelen</li></ul>	De medewerker maatschappelijke zorg creëert activiteiten waarbij de cliënt kan oefenen met ander gedrag en stimuleert door gesprekstechnieken en begeleidingsmethodieken de ontwikkeling van de cliënt, zodat de doelen uit het plan van aanpak gerealiseerd kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg</b>			
<b>2.3 werkproces: Ondersteunt de cliënt bij dagbesteding</b>			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg kiest de juiste materialen en middelen voor de activiteiten die zij organiseert, gaat hier zorgvuldig en netjes mee om en zorgt ervoor dat de materialen en middelen onderhouden zijn, zodat de doelstellingen van de dagbesteding gerealiseerd kunnen worden en de activiteit veilig en efficiënt kan verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevoelens onder controle houden</li> <li>• Constructief omgaan met kritiek</li> <li>• Grenzen stellen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg houdt haar gevoelens onder controle bij weerstand, bij tegenslag, in moeilijke situaties en bij tijdsdruk, gaat constructief om met kritiek en geeft haar grenzen duidelijk aan, zodat zij de cliënt kan blijven ondersteunen bij de dagbesteding.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Omgaan met verandering en aanpassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassen aan veranderde omstandigheden</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg reageert op veranderingen in de situatie en sluit bij de ondersteuning aan bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt, zodat agressie mogelijk voorkomen wordt. Bij agressie, lastige en/of crisissituaties bij de dagbesteding neemt ze de beslissing of ze wel of niet haar handelen aanpast en indien nodig voert ze de interventies doelgericht uit, zodat de cliënt leert van de situatie en/of gevaar voor de betrokkenen en schade voorkomen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg brengt de activiteiten die ze uit gaat voeren ruim van tevoren in kaart en maakt een planning voor haar werkzaamheden, zodat de activiteiten op de geplande tijd en plaats doorgang kunnen vinden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg overlegt tijdens activiteiten op gebied van werk, scholing en vrije tijd met collega's over haar aanpak en schakelt tijdig hulp in bij knelpunten of onvoorziene voorvallen, zodat de kwaliteit en continuïteit van de begeleiding gewaarborgd is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>



## Detaillering proces-competentie-matrix Medewerker maatschappelijke zorg

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken			
3.1 werkproces: Werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep			
Omschrijving	De medewerker maatschappelijke zorg werkt aan deskundigheidsbevordering en professionalisering van het beroep. Zij leest vakliteratuur en volgt bijscholing en voert haar werkzaamheden uit volgens de daar geleerde kennis en vaardigheden. Ze vraagt om feedback over haar eigen functioneren en geeft feedback aan anderen. Ze stelt samen met haar leidinggevende een persoonlijk ontwikkelplan op en voert dit uit. Zij neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep en levert zo een bijdrage aan visieontwikkeling van het beroep en de beroepsuitoefening en draagt deze visie ook uit aan anderen. De medewerker maatschappelijke zorg zet zich in voor (de belangen van) de beroepsgroep.		
Gewenst resultaat	De medewerker maatschappelijke zorg heeft haar deskundigheid actief en adequaat bevorderd. Ze heeft op een actieve en adequate manier bijgedragen aan de professionalisering van het beroep en de positionering van de beroepsgroep.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakkennis en vaardigheden bijhouden</li> <li>Leren van feedback en fouten</li> <li>Zichzelf verder willen ontwikkelen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg toont interesse in nieuwe ontwikkelingen in haar eigen vakgebied, vraagt actief om feedback en gebruikt het als een kans om te leren en te verbeteren, stelt zichzelf concrete ontwikkeldoelen en past nieuw geleerde competenties toe in haar werk, zodat zij op een actieve manier haar deskundigheid vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>Communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken</li> <li>Feedback</li> <li>Kennis van het werkveld</li> <li>Reflecteren</li> <li>Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li> <li>Vakliteratuur</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertise delen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg deelt haar expertise met collega's en andere deskundigen middels beroepsmatige discussies, zodat zij deze expertise kunnen inzetten voor professionalisering van het beroep.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.2 werkproces: Werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg werkt aan het bevorderen en bewaken van kwaliteitszorg. Zij werkt mee aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en ondersteuning door bijvoorbeeld te participeren in ontwikkel- of intervisiegroepen en door haar kennis van het vakgebied in te zetten bij verbetertrajecten. Ze neemt deel aan onderzoeken, gebruikt waar mogelijk informatie uit wetenschappelijk onderzoek en werkt mee aan standaard- en/of protocolontwikkeling. Ze werkt met kwaliteitszorgsystemen. Ze werkt volgens de protocollen en richtlijnen van de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerker maatschappelijke zorg heeft actief bijgedragen aan het bevorderen van kwaliteit van de ondersteuning, waarbij zij actief heeft bijgedragen aan beroepsinhoudelijke bijeenkomsten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg werkt conform de aanwijzingen van haar leidinggevende/het team en houdt zich nauwgezet aan bestaande protocollen, werkprocedures, en voorschriften, zodat geen onnodige risico's ontstaan en de veiligheid en kwaliteit van de werkzaamheden gewaarborgd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>Kennis van het werkveld</li> <li>Regelgeving m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch werken</li> <li>Signaleren</li> <li>Vakliteratuur</li> <li>Wet- en regelgeving</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg bewaakt de kwaliteit van de zorgverlening op een systematische wijze, signaleert en rapporteert tijdig knelpunten, zorgt er voor dat haar werkzaamheden voldoen aan de kwaliteitseisen die de organisatie stelt en werkt zoveel mogelijk volgens beproefde methoden, zodat zij actief bijdraagt aan een optimale kwaliteit van de zorgverlening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.3 werkproces: Stemt de werkzaamheden af met betrokkenen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg stemt de werkzaamheden af met collega's, draagt werkzaamheden mondeling en/of schriftelijk over, eventueel via een cliëntregistratiesysteem, maakt afspraken over de zorg en begeleiding en over knelpunten daarin. Zij neemt deel aan voor de afstemming van haar werkzaamheden relevante overlegvormen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een soepel verlopende ondersteuning waarin kwaliteit, continuïteit en eenduidigheid gewaarborgd zijn.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg formuleert bij (het overdragen van) haar werkzaamheden duidelijke en haalbare doelen, geeft mogelijke knelpunten aan en houdt rekening met tijd en kwaliteit, zodat haar werkzaamheden voor collega's duidelijk zijn en de continuïteit van de zorg en begeleiding gewaarborgd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>Communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken</li> <li>ICT</li> <li>Kennis van doelgroepen</li> <li>Rapporteren</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg overlegt bij de uitvoering van een gemeenschappelijke taak tijdig met anderen, weet wat de consequenties zijn van de eigen acties, raadpleegt anderen indien nodig, stelt zich zo op dat de samenwerking met andere groepsleden soepel verloopt, geeft relevante informatie over de cliënt door aan het multidisciplinair team, zodat de gezamenlijke dienstverlening eenduidig en soepel verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken</b>			
<b>3.5 werkproces: Evalueert de geboden ondersteuning</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker maatschappelijke zorg evalueert periodiek en aan het eind van het traject, de geboden ondersteuning. Ze verzamelt relevante gegevens voor de evaluatie en analyseert deze. Op basis daarvan schrijft zij een evaluatieverslag of evalueert zij - indien dit gewenst is - mondeling met haar leidinggevende. Zij bespreekt de gegevens uit de evaluatie met de cliënt en het team. Zij voert, indien daartoe aanleiding is, in overleg gewenste veranderingen in de zorg en begeleiding door.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerker maatschappelijke zorg kan op grond van de conclusies uit de evaluatie (in overleg) de zorg en begeleiding bijsturen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg signaleert of de cliënt en andere betrokkenen tevreden zijn over de geboden zorg en begeleiding, zodat ze deze informatie kan meenemen/inbrengen bij de evaluatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Ontwikkelings)psychologie</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - gesprekstechnieken</li> <li>• Communicatieve vaardigheden - vergadertechnieken</li> <li>• Evalueren</li> <li>• Feedback</li> <li>• Kennis van doelgroepen</li> <li>• Methoden van gegevensverzameling</li> <li>• Rapporteren</li> <li>• Reflecteren</li> <li>• Signaleren</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie uiteenrafelen</li> <li>• Conclusies trekken</li> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg haalt uit alle gegevens die ze verzamelt (gesprekken, observaties) de belangrijkste informatie, concludeert op basis hiervan of de geboden opvang en begeleiding voldoen en of er voldoende voortgang is en komt zonodig met haalbare oplossingen, zodat indien nodig de opvang en begeleiding (in overleg) bijgesteld kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> </ul>	De medewerker maatschappelijke zorg verwerkt alle benodigde gegevens en scheidt de hoofd- en bijzaken, zodat zij een kernachtig evaluatieverslag kan schrijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>