

Eisen mbo-certificaat

# Ondersteunen bij wonen en welbevinden

Code

**C0033**

Geldig vanaf

**25-04-2020**

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

**Helpende Zorg en Welzijn (Crebonr 25498, Niveau )**

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

**Dienstverlening (Crebonr 23189)**

# 1. Algemene informatie

C1: Ondersteunen bij wonen en welbevinden

## Indicatie studielast:

900 SBU

## Beroepsvereisten

Nee

## Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.

- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

## Beschrijving

De inhoud van het certificaat voorziet in specifieke kennis en vaardigheden die nodig zijn om ondersteunende werkzaamheden bij wonen en welbevinden van ouderen in zorginstellingen goed en verantwoord uit te kunnen voeren.

## Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

Het aantal zorgvragers in de ouderenzorg neemt flink toe. Dit speelt landelijk. De grote vraag heeft geleid tot grote tekorten op de arbeidsmarkt en dan met name op niveau 2 en 3. Ook is de kwaliteit van de geboden zorg de afgelopen jaren onder een vergrootglas komen te liggen. Dit certificaat sluit aan op de behoefte in het werkveld aan kundige medewerkers die in een intramurale setting inzetbaar zijn om ondersteunende werkzaamheden te kunnen verrichten bij wonen en welbevinden. Uiteraard zetten werkgevers bij voorkeur medewerkers in die de volledige opleiding willen en kunnen volgen maar daarmee bereik je te weinig werkzoekenden. Er zijn nogal wat werkzoekenden die wel ondersteunende werkzaamheden willen verrichten bij wonen en welbevinden maar niet willen of kunnen worden ingezet op ondersteunende werkzaamheden gericht op persoonlijke zorg en ADL. De brancheorganisaties Actiz en VGN en tien mbo-instellingen - aanvragers van dit certificaat - zetten zich in om de grote tekorten op de arbeidsmarkt in de zorginstellingen voor ouderen terug te dringen. Dit certificaat is onderdeel van de arbeidsmarktagenda van genoemde organisaties.

## Zelfstandige betekenis

Het gaat om die werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de zorgvrager in de intramurale zorg prettig en verantwoord te kunnen laten wonen en leven maar niet direct gericht zijn op persoonlijke zorg en ADL. In de notitie 'Kwaliteit van leven' is aangegeven hoe cruciaal welzijn is in de intramurale setting (naast persoonlijke zorg en ADL). Betrokken partijen kunnen met dit certificaat vorm geven aan het hoger inzetten op welzijn.

## Doelgroep

Doelgroepen zijn werkenden of vrijwilligers in de intramurale zorg die al ongeschoold deze ondersteunende taken uitvoeren en werkzoekenden zoals carrièreswitchers en niet-uitkeringsgerechtigden die wel in de intramurale zorg willen werken maar die geen direct zorggerelateerde taken willen verrichten.

## Onderdeel van kwalificatie

Dienstverlening  
Helpende Zorg en Welzijn 25498

## 2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Voert dienstverlenende werkzaamheden uit, B1-K1	Voert dienstverlenende werkzaamheden uit (deels) , C1-K1
<b>Werkprocessen kwalificatie</b>	<b>Werkprocessen certificaat</b>
Maakt ruimtes gebruiksklaar , B1-K1-W2	Maakt ruimtes gebruiksklaar , C1-K 1-W1
Treedt op als aanspreekpunt , B1-K1-W3	Treedt op als aanspreekpunt , C1-K1-W2
Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit , B1-K1-W7	Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit , C1-K1-W3
Voert werkzaamheden uit gericht op voeding , B1-K1-W8	Voert werkzaamheden uit gericht op voeding , C1-K 1-W4

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn , P2-K1	Ondersteunt bij wonen, huishouden en welzijn , C2-K2
<b>Werkprocessen kwalificatie</b>	<b>Werkprocessen certificaat</b>
Ondersteunt bij wonen en huishouden , P2-K1-W1	Ondersteunt bij wonen en huishouden , C1-K2-W1
Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten , P2-K1-W3	Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten , C1-K2-W2

## 3. Uitwerking

### C1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit (deels)

#### Complexiteit

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudige dienstverlenende taken uit volgens standaardprocedures en/of afspraak. De diversiteit van de werkzaamheden maakt dat de beroepsbeoefenaar schakelt tussen werkzaamheden. De complexiteit van de werkzaamheden wordt verhoogd door het contact met klanten. De beroepsbeoefenaar beschikt over basiskennis en basisvaardigheden voor de uitvoering van zijn dienstverlenende werkzaamheden.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beroepsbeoefenaar werkt onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Binnen een afgebakend takenpakket werkt zij zelfstandig. Zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het tijdig uitvoeren van zijn eigen werkzaamheden.

#### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- heeft basiskennis van gebruik en toepassing van internet
- heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur
- heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer
- heeft basiskennis van hygiëne/HACCP
- kan basiskennis van voeding en levensmiddelenbeheer toepassen
- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan een werkplan gebruiken
- kan eenvoudige (huishoudelijke) apparaten onderhouden en eenvoudige reparaties aan apparatuur en/of gebouwen uitvoeren
- kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren
- kan feedbackvaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan luisteren, vragen stellen en doorvragen om informatie te achterhalen
- kan omgaan met grensoverschrijdend gedrag
- kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot zijn werkzaamheden
- kan voor zichzelf opkomen in werkrelaties

### C1-K 1-W1: Maakt ruimtes gebruiksklaar

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar richt alleen en/of samen met klanten en/of collega's de werk-, activiteiten- en/of verblijfsruimte in, binnen en/of buiten en/of zorgt voor de aankleding van de ruimte. Hij zorgt dat de ruimte ingericht of aangekleed kan worden door zo nodig eerst op te ruimen en schoon te maken. Hij verzamelt de benodigde materialen en middelen voor de inrichting en/of aankleding van de ruimte en zet deze klaar voor gebruik. Hij zet meubilair, materialen en/of middelen in de gewenste opstelling. Hij zorgt voor een representatieve ruimte en draagt bij aan een gastvrije sfeer. In overleg met de leidinggevende lost hij eenvoudige praktische problemen op. In voorkomende situaties brengt hij de ruimte na afloop weer op orde.

#### Resultaat

De ruimte is op de juiste wijze ingericht en gebruiksklaar.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- interpreteert het werkplan en/of de aanwijzingen van collega's juist;
- richt de ruimte op een efficiënte manier in op basis van het plan van aanpak of werkplan;
- gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met de voorgeschreven (hulp)middelen, materialen en apparatuur;
- werkt accuraat volgens de voorschriften van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

### C1-K 1-W2: Treedt op als aanspreekpunt

#### Omschrijving

#### C1-K 1-W2: Treedt op als aanspreekpunt

De beroepsbeoefenaar begroet de klant en staat hem te woord. Hij vraagt naar de wensen van de klant en informeert de klant en/of brengt de klant in contact met een andere collega. Hij registreert eventuele gegevens in het systeem. Hij rondt het gesprek af en checkt daarbij de tevredenheid van de klant.

#### Resultaat

De klant is gastvrij ontvangen en juist geïnformeerd. Indien van toepassing zijn gegevens geregistreerd.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- staat de klant vriendelijk en duidelijk te woord;
- handelt gastvrij en servicegericht;
- achterhaalt proactief de wensen van de klant;
- maakt een juiste vertaling van de wensen van de klant naar passende informatie;
- werkt nauwgezet volgens procedures en richtlijnen van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

#### C1-K 1-W3: Voert eenvoudige onderhouds- en herstelwerkzaamheden uit

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar voert eenvoudig onderhoud uit aan apparatuur, materialen en middelen. Hij lost eenvoudige storingen op en herstelt kleine mankementen. Hij checkt of datgene wat hij hersteld of onderhouden heeft naar behoren functioneert en brengt zo nodig correcties aan. Bij grotere storingen informeert hij de leidinggevende. Hij rapporteert het uitgevoerde onderhoud en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden aan de leidinggevende.

#### Resultaat

De onderhouds- en herstelwerkzaamheden zijn juist uitgevoerd en gerapporteerd.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- past de veiligheidsvoorschriften en geldende organisatieprocedures nauwkeurig toe;
- maakt effectief gebruik van materialen en middelen om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- gaat zorgvuldig met materialen en middelen om;
- voert onderhouds- en herstelwerkzaamheden adequaat uit;
- schakelt tijdig de hulp in van collega's of leidinggevende;
- brengt de informatie op duidelijke wijze over aan de leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

#### C1-K 1-W4: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding

#### Omschrijving

De beroepsbeoefenaar inventariseert de wensen van de klant of ontvangt een opdracht of bestelling voor eten en/of drinken. Hij verzamelt de benodigde producten, materialen en middelen om de opdracht of bestelling uit te voeren. In voorkomende situaties geeft hij de bestelling door aan de keuken. Hij bereidt eenvoudige gerechten en/of dranken en handelt de bestelling of opdracht af.

#### Resultaat

De werkzaamheden met betrekking tot voeding zijn volgens planning en instructie uitgevoerd.

#### Gedrag

De beroepsbeoefenaar:

- past de bereidings- en distributietechnieken volgens instructie toe;
- zet de juiste materialen, middelen en apparatuur klaar;
- maakt effectief gebruik van de materialen, middelen en apparatuur;
- schakelt collega's tijdig in bij vragen, problemen of bijzonderheden;
- benadert de klant vriendelijk en gastvrij.

C1-K 1-W4: Voert werkzaamheden uit gericht op voeding

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## C1-K2: Ondersteunt bij wonen, huishouden en welzijn

### Complexiteit

De certificaathouder voert uitvoerende, laagcomplexere werkzaamheden uit binnen het kader van gemaakte afspraken. In haar werkzaamheden past ze routines en standaardprocedures toe en maakt ze gebruik van basiskennis en vaardigheden om cliënten passend te ondersteunen. De context waarin zij haar werkzaamheden uitvoert is overwegend stabiel. Als de situatie minder stabiel is en als er onvoorziene situaties optreden, krijgt zij ondersteuning van een collega en/of leidinggevende. Zij weet met wie ze contact kan opnemen.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De certificaathouder heeft binnen het aangereikte takenpakket een zelfstandig uitvoerende rol. Zij werkt vraaggericht op basis van ontvangen instructies. Bij de uitvoering van haar werkzaamheden kan zij altijd terugvallen op haar team, al zal dit soms 'op afstand', bijvoorbeeld telefonisch, beschikbaar zijn. Zij draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van haar eigen werkzaamheden en legt verantwoording af over haar werkzaamheden aan haar team.

### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- heeft basiskennis van activiteiten op het gebied van zorg en welzijn
- heeft basiskennis van de doelgroepen zorg en welzijn
- heeft basiskennis van gezonde voeding
- heeft basiskennis van groepsprocessen die plaatsvinden tijdens een activiteit
- heeft basiskennis van relevante wet- en regelgeving in de sector zorg en welzijn, waaronder zorgprotocollen, Meldcode huiselijk geweld
- heeft basiskennis van relevante ziektebeelden van cliënten
- heeft basiskennis van voedingsleer en veelvoorkomende diëten
- kan communiceren met klanten en betrokkenen op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken
- kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen
- kan eet- en drinkgedrag van cliënten observeren en registreren
- kan voeding volgens zorgplan bereiden
- kan voedingsvoorschriften lezen

## C1-K 2-W1: Ondersteunt bij wonen en huishouden

### Omschrijving

De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt, naastbetrokkenen of collega's vraaggericht bij huishouden. Zij maakt op basis van het zorgplan met de cliënt en naastbetrokkenen afspraken over welke werkzaamheden de cliënt zelf doet en welke ondersteuning door anderen wordt gedaan. Zij zorgt er voor dat de cliënt en diens naastbetrokkenen zoveel mogelijk de werkzaamheden zelf kunnen doen en biedt daarbij indien nodig ondersteuning. Zij voert alleen werkzaamheden uit die in de gezamenlijke afspraken zijn vastgelegd. Ze draagt gegevens over de cliënt en de geboden ondersteuning over aan haar collega's.

### Resultaat

De cliënt is volgens gemaakte afspraken vraaggericht ondersteund bij wonen en huishouden. Relevante gegevens zijn overgedragen.

### Gedrag

De helpende zorg en welzijn:

- luistert aandachtig naar de wensen, behoeften en mogelijkheden van de zorgvrager en naastbetrokkenen;
- voert de werkzaamheden volgens afspraken en richtlijnen doelgericht en effectief uit;
- past de materialen en middelen juist en doeltreffend toe;
- stimuleert de cliënt om werkzaamheden zelf uit te voeren.

De onderliggende competenties zijn: Materialen en middelen inzetten, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

## C1-K 2-W2: Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

### Omschrijving

De helpende zorg en welzijn assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten. Ze voert voorkomende handelingen uit bij het uitvoeren van de activiteit en betreft hierbij, indien van toepassing, zo veel mogelijk ook de cliënten en

## C1-K 2-W2: Assisteert bij de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten

naastbetrokkenen. Ze geeft zo nodig extra uitleg en extra hulp aan cliënten die daaraan behoefte hebben. Ze bevordert een positief groepsklimaat.

### Resultaat

De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele wijze een bijdrage geleverd aan de uitvoering van sociale en recreatieve activiteiten.

### Gedrag

De helpende zorg en welzijn:

- betreft actief de cliënt bij de activiteit;
- stelt gerichte vragen aan de cliënt en/of naastbetrokkenen om wensen, behoeften en mogelijkheden te achterhalen;
- past haar communicatie en gedrag adequaat aan op een groep, ook als zij verschillen qua cultuur of achtergrond;
- sluit proactief aan bij de eigen kracht, mogelijkheden en beleving van de cliënt en naastbetrokkenen;
- gaat professioneel om met haar gevoelens en emoties bij weerstand, tegenslag en moeilijke situaties;
- handelt volgens gemaakte afspraken en instructie.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Omgaan met verandering en aanpassen, Met druk en tegenslag omgaan