

4.1 Helpende Zorg & Welzijn

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De helpende zorg en welzijn biedt ondersteuning aan de cliënt/zorgvrager en werkt vaak in de persoonlijke sfeer van de cliënt/zorgvrager. Zij verricht werkzaamheden ten behoeve van de cliënt/zorgvrager die soms kortdurend of middellang, maar meestal langdurig, zorg, ondersteuning of begeleiding ontvangt in een over het algemeen stabiele zorg- en leefsituatie. De helpende zorg en welzijn is werkzaam in verpleeg- en verzorgingshuizen en in de thuiszorg, maar ook in kleinschalige woonvormen of instellingen voor gehandicapten en psychiatrische patiënten, in een ziekenhuis, (dag)activiteitencentrum, buurthuis, peuterspeelzaal, jeugdzorg, kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang. De helpende zorg en welzijn werkt zowel in teamverband als solistisch. De zorg en ondersteuning zijn niet alleen individueel gericht, maar ook gericht op een groep cliënten/zorgvragers.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De helpende zorg en welzijn is sociaal en communicatief vaardig en toont respect voor de cliënt/zorgvrager en mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers.</p> <p>De helpende zorg en welzijn heeft een stimulerende houding, waarmee ze de cliënt/zorgvrager motiveert zelf werkzaamheden uit te voeren en deel te nemen aan activiteiten. Hierbij werkt ze vanuit de gedachte dat de cliënt/zorgvrager zelf de regie behoudt over het eigen leven.</p> <p>Zij houdt bij haar werkzaamheden rekening met de wensen en gewoonten, normen en waarden, de (culturele) achtergrond en levensbeschouwing van cliënten/zorgvragers en de andere betrokkenen in de leefsituatie en van collega's.</p> <p>De helpende zorg en welzijn treedt daadkrachtig en ondernemend op en toont initiatief, is alert en integer. De helpende zorg en welzijn handelt volgens de ethische maatstaven van de beroepsgroep (beroepscode) en respecteert verschillen tussen cliënten/zorgvragers in normen en waarden, seksuele voorkeur, culturele achtergrond en levensbeschouwing, zodat deze respectvol wordt behandeld tijdens de persoonlijke verzorging/ADL.</p> <p>Zij bewaakt de privacy van de cliënt/zorgvrager en anderen, kan op juiste wijze omgaan met vertrouwelijke informatie en bewaakt geheimhouding waar nodig. De helpende zorg en welzijn hanteert bij haar werkzaamheden de normen en waarden die in de beroepscode van de beroepsgroep zijn opgenomen. Haar eigen normen en waarden hanteert zij op een professionele manier en zij is zich bewust van het effect van haar eigen handelen en gedrag. De helpende zorg en welzijn werkt cliëntgericht wat zich uit in een creatieve, proactieve en meedenkende houding. Ze houdt haar gevoelens onder controle, geeft haar grenzen aan en blijft effectief presteren in een onvoorziene situatie, zodat zij passende actie kan ondernemen.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De helpende zorg en welzijn heeft een zelfstandig uitvoerende en ondersteunende rol. Ze maakt een eigen werkplanning en voert haar werkzaamheden op basis hiervan uit; het evalueren en eventueel bijstellen van de werkplanning doet zij in overleg met de leidinggevende. Ze verantwoordt haar handelen aan degene die haar de cliënt/zorgvrager heeft toegewezen en/of aan de leidinggevende. Zij overlegt met hen wanneer er veranderingen optreden in de wensen/behoefte van de cliënt/zorgvrager of als er bijzonderheden in de zorg-leefsituatie zijn die haar verantwoordelijkheid en/of deskundigheid te boven gaan.</p>
Complexiteit	<p>De helpende zorg en welzijn biedt ondersteuning volgens de werkplanning en protocollen. Hiervoor heeft de helpende zorg en welzijn algemene basiskennis en -vaardigheden voor uitoefening van haar beroep nodig. Zij voert zorg en/of ondersteuning uit in laag complexe situaties, waarbij de gezondheidstoestand en de welzijns- of leefsituatie van de cliënt/zorgvrager weinig wisselen. Zij kan echter wel te maken hebben met veranderingen in de ondersteuningsbehoefte en wensen van de</p>

	cliënt/zorgvrager en/of de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers. In die gevallen neemt zij contact op met haar leidinggevende om daarna vervolgstappen te ondernemen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

2.1 Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning

Proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning		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	Maakt een werkplanning op basis van het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan										X							X	X		X					
1.2	Ondersteunt bij huishouden en de woon- of verblijfsomgeving of opvangsituatie												X						X		X					
1.3	Ondersteunt bij persoonlijke verzorging/ADL				X							X							X							
1.4	Ondersteunt bij (sociale) activiteiten en recreëren												X						X		X					
1.5	Handelt in onvoorziene situaties										X	X									X					

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.1 werkproces: Maakt een werkplanning op basis van het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn leest het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan en maakt op basis van de hierin beschreven afspraken een werkplanning (schriftelijk of mondeling) voor haar werkzaamheden. Zij overlegt met de betrokkenen over de werkplanning en vraagt naar wensen en behoeften, gewoonten.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft een werkplanning die een goed uitgangspunt biedt voor het uitvoeren van haar werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn formuleert haar schriftelijke en mondelinge werkplanning scherp en kernachtig, door de juiste woorden en uitdrukkingen te gebruiken, zodat de werkplanning voor alle betrokkenen helder is en een goed uitgangspunt biedt voor het uitvoeren van de werkzaamheden.	<ul style="list-style-type: none"> ICT vaardigheden Planmatig werken Kennis van protocollen m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken Kennis van gerontologie, geriatrie, fysiologie en pathologie Kennis van normen voor verantwoorde zorg Nederlands - leesvaardigheid Nederlands - taalverzorging en taalbeschouwing
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen 	De helpende zorg en welzijn stelt prioriteiten in haar werkzaamheden, plant de activiteiten en geeft aan hoeveel tijd de werkzaamheden kosten en neemt deze op in haar werkplanning, zodat duidelijk is hoe haar werkzaamheden verlopen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De helpende zorg en welzijn richt haar werkplanning op de behoeften, wensen en gewoonten van de cliënt(en)/zorgvrager(s) en mantelzorgers/naasten/wettelijke vertegenwoordigers, zodat de werkplanning hieraan voldoet. Hierbij geeft zij duidelijk aan wat betrokkenen wel en niet kunnen verwachten, bespreekt afwijkingen/ wijzigingen in de werkplanning en checkt of zij daarmee kunnen instemmen, zodat de werkplanning goed afgestemd is met cliënt (en)/zorgvrager(s) en naaste betrokkenen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De helpende zorg en welzijn volgt de instructies en aanwijzingen m.b.t. het maken van een werkplanning op en houdt zich aan het zorg-, leef-, begeleidings- of activiteitenplan en aan de richtlijnen, standaarden en procedures van de instelling, zodat de kwaliteit van de werkplanning gegarandeerd wordt.	

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning**1.2 werkproces: Ondersteunt bij huishouden en de woon- of verblijfsomgeving of opvangsituatie**

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt op basis van de werkplanning bij huishouden, wonen, verblijf of opvang. In overleg en samen met de cliënt: ruimt zij de woning/de verblijfsomgeving op en houdt deze schoon, verzorgt zij textiel, maakt zij bedden op en ondersteunt zij bij de bereiding van de maaltijden; zorgt zij voor sfeervolle en gezellige (woon)kamer(s) en (groeps)ruimten. Ook ondersteunt ze de cliënt(en)/zorgvrager(s) bij boodschappen. Zij geeft tips op al deze gebieden. Bij het uitvoeren van haar werkzaamheden gebruikt de helpende zorg en welzijn de voorgeschreven middelen en materialen.		
Gewenst resultaat	Een schone, verzorgde en functionele leefomgeving, die op professionele wijze tot stand is gekomen. De werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de werkplanning en zijn afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doelmatig gebruiken• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen• Geschikte materialen en middelen kiezen	De helpende zorg en welzijn maakt op basis van de vraag die speelt de juiste keuze voor de te gebruiken (schoonmaak-)middelen, -materialen en -methoden en gebruikt deze doelmatig en doeltreffend, zij gaat zorgvuldig om met de materialen en de middelen en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn, zodat de ondersteuning bij het huishouden en een schone, verzorgde en functionele leefomgeving kostenbewust en efficiënt zijn gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van relevante doelgroepen• Kennis van protocollen m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken• Kennis van wet- en regelgeving• Kennis van voeding en levensmiddelenbeheer
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De helpende zorg en welzijn gaat na wat de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt/zorgvrager zijn met betrekking tot de ondersteuning van het huishouden en de leefomgeving, wonen en verblijf en stemt haar werkzaamheden en tips aan de cliënt/zorgvrager hierop af.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De helpende zorg en welzijn werkt volgens de werkplanning, instructies, richtlijnen, (veiligheids-)voorschriften, de beroepscode en visie van de organisatie, zodat de kwaliteit van de ondersteuning bij het huishouden en een schone, verzorgde en functionele leefomgeving gegarandeerd worden.	

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning**1.3 werkproces: Ondersteunt bij persoonlijke verzorging/ADL**

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt/zorgvrager bij persoonlijke zorg/ADL: wassen, aan- en uitkleden, uiterlijke verzorging, toiletgang, bewegen en verplaatsen, inname van eten en drinken, en algemeen welbevinden. Ze geeft de cliënt/zorgvrager tips op het gebied van persoonlijke verzorging en ADL. Ze signaleert veranderingen in de gezondheid, het welbevinden en/of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager en overige betrokkenen (bijvoorbeeld fysieke of psychische overbelasting) en meldt deze bij haar leidinggevende. De helpende zorg en welzijn informeert de betrokkenen over persoonlijke verzorging/ADL. Bij het uitvoeren van haar werkzaamheden gebruikt de helpende zorg en welzijn de voorgeschreven middelen en materialen.		
Gewenst resultaat	Een goede lichamelijke verzorging/ADL van de cliënt/zorgvrager die op een professionele wijze is uitgevoerd en is afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt/zorgvrager.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none">• Luisteren• Bezorgdheid tonen voor anderen	De helpende zorg en welzijn luistert naar de cliënt/zorgvrager, toont haar welwillendheid en haar bezorgdheid, zodat zij op professionele wijze aandacht en begrip heeft gegeven bij de persoonlijke verzorging/ADL.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van het werkveld• Kennis van relevante materialen en hulpmiddelen• Kennis van wet- en regelgeving• Kennis van gerontologie, geriatrie, fysiologie en pathologie• Rekenen - meten en meetkunde
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen	De helpende zorg en welzijn is handig, reageert snel en heeft uithoudingsvermogen, zodat de ondersteuning bij de persoonlijke verzorging/ADL professioneel is uitgevoerd.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De helpende zorg en welzijn gaat na wat de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt/zorgvrager zijn wat betreft de persoonlijke verzorging/ADL en stemt haar werkzaamheden hierop af.	

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning**1.4 werkproces: Ondersteunt bij (sociale) activiteiten en recreëren**

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn ondersteunt de cliënt(en)/zorgvrager(s) bij (sociale) activiteiten. De helpende zorg en welzijn informeert hem/hen en de overige betrokkenen over de verschillende activiteiten. Ze helpt, uit een gegeven aanbod, samen met een cliënt(en)/zorgvrager(s) activiteiten te kiezen die aansluiten bij wensen en mogelijkheden. Ze helpt de cliënt(en)/zorgvrager(s) bij het vervoer naar de activiteit en bij de uitvoering van de (groeps)activiteit. Ze zorgt voor de veiligheid van de cliënt(en)/zorgvrager(s) en vermijdt onveilige situaties.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele wijze een bijdrage geleverd aan de voorbereiding en uitvoering van (sociale) activiteiten en heeft de cliënt/zorgvrager gestimuleerd deel te nemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De helpende zorg en welzijn kiest bij de ondersteuning bij de (sociale) activiteiten en recreatie de juiste materialen en middelen en draagt hiervoor zorg, zodat deze professioneel worden ingezet tijdens de uitvoering van de (sociale) activiteit en recreatie.	<ul style="list-style-type: none">• Kennis van relevante materialen en hulpmiddelen• Kennis van protocollen m.b.t.: hygiëne, veiligheid, ARBO, milieu, kwaliteitszorg, ergonomisch en kostenbewust werken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De helpende zorg en welzijn gaat na wat de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt/zorgvrager zijn wat betreft de (sociale) activiteiten en recreëren en stemt haar werkzaamheden hierop af.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">• Werken conform veiligheidsvoorschriften	De helpende zorg en welzijn werkt conform veiligheidsvoorschriften, zodat de veiligheid van de cliënt/zorgvrager tijdens de ondersteuning bij de (sociale) activiteit en recreatie gewaarborgd is.	

Kerntaak 1 Bieden van zorg en ondersteuning op basis van een werkplanning			
1.5 werkproces: Handelt in onvoorziene situaties			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn overziet in onvoorziene en onveilige situaties zo mogelijk snel de situatie en toont aandacht voor de betrokkenen, bijvoorbeeld bij ongevallen, conflicten of grensoverschrijdend gedrag van de betrokkenen. Ze reageert op agressie en neemt zo snel mogelijk contact op met de leidinggevende of een bevoegde collega om de gebeurtenis te rapporteren en/of hulp in te schakelen.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft in onvoorziene of onveilige situaties op professionele wijze gehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Vlot en bondig formuleren 	De helpende zorg en welzijn rapporteert tijdig, duidelijk, nauwkeurig en bondig aan de leidinggevende en/of collega's over de onvoorziene of onveilige situatie, zodat alle betrokkenen de juiste informatie hebben.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van gesprekstechnieken Kennis van EHBO Conflicthantering en omgaan met agressie
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De helpende zorg en welzijn is in onvoorziene en onveilige situaties in staat om snel en/of veel informatie in zich op te nemen en op basis daarvan vlot te associëren, zodat de juiste vervolgstappen kunnen worden genomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De helpende zorg en welzijn houdt zich bij onvoorziene of onveilige situaties aan de voorgeschreven (werk)procedures en past wettelijke richtlijnen toe, zodat de betreffende situatie zo goed mogelijk kan worden opgelost.	

Proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

Pagina 10 van 16

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren			
2.1 werkproces: Ondersteunt een cliënt/zorgvrager op emotioneel gebied			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn biedt aan de cliënt/zorgvrager (en zo nodig ook aan overige betrokkenen) ondersteuning bij emotionele problemen. Dit doet ze bijvoorbeeld door te luisteren, te troosten, door vragen te stellen, oprechte interesse te tonen en zich in te leven in zorgen, gevoelens en problemen van de cliënt/zorgvrager.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op professionele wijze de cliënt/zorgvrager en de mantelzorger/naasten/wettelijke vertegenwoordigers ondersteund bij emotionele problemen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse tonen • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens • Anderen steunen 	De helpende zorg en welzijn luistert aandachtig naar en toont betrokkenheid bij problemen van de cliënt/zorgvrager en de mantelzorgers/naasten/wettelijke vertegenwoordigers, doet moeite om hun gevoelens te begrijpen, herkent wanneer zij het moeilijk hebben en stemt haar ondersteuning bij emotionele problemen hierop af.	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van gesprekstechnieken • Sociale vaardigheden • Gespreksvaardigheden

Kerntaak 2 Ondersteunen bij het zelfstandig functioneren			
2.2 werkproces: Ondersteunt een cliënt/zorgvrager bij de zelfredzaamheid			
Omschrijving	De helpende zorg en welzijn biedt aan de cliënt/zorgvrager ondersteuning bij de zelfredzaamheid. Zij overlegt met de cliënt/zorgvrager wat deze nog zelf kan en wil doen op het gebied van het huishouden, persoonlijke zorg/ADL en (sociale) activiteiten. Zij stimuleert de cliënt/zorgvrager om zo veel mogelijk, maar binnen grenzen, de werkzaamheden zelf uit te voeren en zo de regie te houden over zijn eigen leven. Zij nodigt de cliënt/zorgvrager uit tot het ondernemen van actie, geeft advies over de wijze waarop dat kan en observeert zijn pogingen. Waar nodig, neemt zij werkzaamheden over.		
Gewenst resultaat	De zelfredzaamheid van de cliënt/zorgvrager is op professionele wijze ondersteund.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen steunen 	De helpende zorg en welzijn maakt het voor de cliënt/zorgdrager makkelijker om eventuele problemen te overwinnen en herkent wanneer de cliënt/zorgdrager het moeilijk heeft en ondersteuning nodig heeft, waardoor zij de cliënt/zorgdrager optimaal kan stimuleren in diens zelfredzaamheid.	<ul style="list-style-type: none"> Kennis van relevante doelgroepen Sociale vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De helpende zorg en welzijn inventariseert de verwachtingen, de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt/zorgvrager m.b.t. zelfredzaamheid en sluit daarbij aan, zodat de cliënt/zorgvrager de regie over zijn leven behoudt en zijn zelfredzaamheid op het gebied van huishouden, wonen, persoonlijke zorg en (sociale) activiteiten en recreatie op professionele wijze is ondersteund.	

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

Proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
3.1	Werkt aan de eigen deskundigheidsbevordering en professionalisering											X									
3.2	Stemt de werkzaamheden af					X					X								X		
3.3	Evalueert de werkzaamheden										X								X		

Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

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

Detaillering proces-competentie-matrix Helpende Zorg & Welzijn

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken

3.1 werkproces: Werkt aan de eigen deskundigheidsbevordering en professionalisering

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn werkt aan de eigen deskundigheidsbevordering en professionalisering. Zij leest vakbladen, 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. Ze neemt deel aan inhoudelijke discussies met collega's en anderen over het beroep.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft haar deskundigheid en professionaliteit vergroot.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	De helpende zorg en welzijn houdt vakkennis en vaardigheden bij en draagt de eigen kennis en expertise op begrijpelijke wijze over aan collega's en andere deskundigen, gebruikt feedback om van te leren en neemt deel aan inhoudelijke, beroepsmatige discussies, zodat zij werkt aan haar persoonlijke ontwikkeling en professionalisering.	<ul style="list-style-type: none"> Feedbackvaardigheden Kennis van het werkveld Reflectievaardigheden Nederlands - leesvaardigheid Kennis van rechten en plichten als werknemer (arbeidsvoorwaarden/CAO; rechtspositie; beroepscode)

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.2 werkproces: Stemt de werkzaamheden af**

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn neemt deel aan werk- en teamoverleg, waar ze de werkzaamheden afstemt met collega's onderling (en in voorkomende gevallen met vrijwilligers) en met de leidinggevende. Daarbij meldt ze de gebeurtenissen die tijdens haar werkzaamheden voorvallen bij haar leidinggevende, draagt eventueel werkzaamheden over en maakt werkafspraken over de voortgang van de zorg en ondersteuning.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft op een professionele manier in het werk- en teamoverleg gefunctioneerd. De werkzaamheden zijn afgestemd met collega's, vrijwilligers en leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekkenProactief informerenAfstemmen	De helpende zorg en welzijn maakt melding van belangrijke zaken, overlegt tijdig en regelmatig met de andere betrokkenen en vraagt de mening en ideeën van de leidinggevende en collega-zorgverleners, onder andere over haar eigen werkzaamheden en die van andere betrokkenen, zodat de werkzaamheden op goede wijze op elkaar kunnen worden afgestemd.	<ul style="list-style-type: none">VergadervaardighedenSociale vaardighedenNederlands - mondelinge taalvaardigheid
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Nauwkeurig en volledig rapporterenVlot en bondig formuleren	De helpende zorg en welzijn zorgt voor een volledige, nauwkeurige, vlotte en bondige rapportage van haar werkzaamheden, zodat collega's en leidinggevende in het werk- of teamoverleg goed op de hoogte zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Discipline tonen	De helpende zorg en welzijn bereidt zich altijd voor op het werk- en teamoverleg, leest de verslaglegging en komt op tijd, zodat zij op een professionele manier kan functioneren tijdens het overleg.	

Kerntaak 3 Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden taken**3.3 werkproces: Evalueert de werkzaamheden**

Omschrijving	De helpende zorg en welzijn evalueert, periodiek en aan het eind van het uitvoeringstraject, de werkzaamheden met de betrokkenen en de leidinggevende. Zij vraagt regelmatig of de cliënt/zorgvrager nog tevreden is over de geboden zorg en ondersteuning, neemt klachten serieus en stelt zo nodig, in overleg, de werkplanning bij. Ze rapporteert aan de leidinggevende over de geboden persoonlijke zorg en ondersteuning.		
Gewenst resultaat	De helpende zorg en welzijn heeft haar werkzaamheden op een professionele manier geëvalueerd en zo nodig is de werkplanning of zijn haar werkzaamheden bijgesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Vlot en bondig formuleren	De helpende zorg en welzijn formuleert helder en bondig in een evaluatie, zodat zij haar eigen mening en bevindingen over de zorgverlening op een professionele manier duidelijk maakt aan alle betrokkenen.	<ul style="list-style-type: none">EvaluatievaardighedenFeedbackvaardighedenReflectievaardighedenGespreksvaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">"Klant"-tevredenheid in de gaten houden	De helpende zorg en welzijn neemt de zaken die betrokkenen tijdens de mondelinge evaluatie naar voren brengen in overweging, zodat de dienstverlening zo goed mogelijk aangepast wordt aan de behoeften en verwachtingen van de klant.	