

4.1 Assistent dienstverlening en zorg

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De assistent dienstverlening en zorg werkt in verschillende sectoren en branches. In de sector zorg en welzijn werkt de assistent dienstverlening en zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, kleinschalige woonvormen, instellingen voor gehandicapten of in een ziekenhuis, bij zwembaden en sportverenigingen, in de kinderopvang, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, sociaal cultureel werk en speeltuinen. In de kappersbranche werkt hij in kapsalons. In de schoonmaak- en glazenwassersbranche werkt hij onder meer in kantoren en scholen en bij facilitaire diensten van instellingen. Facilitair werk doet hij óf van binnenuit bij een facilitaire dienst óf van buitenaf vanuit een facilitair dienstverlener. In de gastvrijheidssector werkt hij in horecagelegenheden. Hij voert zijn werk uit bij organisaties als scholen, gemeentes, zorginstellingen, kantoren, conferentieoorden, in bedrijven als restaurants, zalencomplexen en cafés en in diverse productieomgevingen. Afhankelijk van het werk, voert hij het uit op een vaste locatie of op verschillende locaties binnen één of binnen meerdere gebouwen. Het assisterende werk verschilt per werkplek. Zo kan in een zorginstelling het verzorgen van textiel in zijn takenpakket zitten, assisteert hij in de kapsalon bij haarbehandelingen en is hij klanten en gasten van dienst, kan het in allerlei organisaties gaan om inrichten van een ruimte voor bepaalde activiteiten, werkt hij in de schoonmaak op basis van een schoonmaakprogramma, etc. In zijn werk heeft hij soms, behalve met collega's, geen contacten met anderen in de werkomgeving. Er zijn de nodige werksoorten waar dat wel het geval is. Hij kan dan te maken krijgen met allerlei soorten mensen, zoals kinderen, jeugdigen, volwassenen, ouderen, en verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten.</p>
Typerende beroepshouding	De assistent dienstverlening en zorg is team-, klant- en servicegericht. Hij handelt onbevooroordeeld en is er op gericht dat klanten/cliënten zich veilig voelen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 1
Rol en verantwoordelijkheden	De assistent dienstverlening en zorg werkt onder toezicht, eindverantwoordelijkheid en begeleiding van zijn leidinggevende en/of ervaren collega('s). Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij zijn werk uitvoert, het tempo en de kwaliteit van zijn eigen werk. Hij krijgt per opdracht instructie. Afhankelijk van het soort werk voert hij de opdracht daarna zelfstandig uit of assisteert hij een collega. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden vraagt hij zijn leidinggevende of ervaren collega om advies.
Complexiteit	De assistent dienstverlening en zorg voert herkenbare assisterende taken uit die afhankelijk zijn van de werkplek op basis van automatismen. De taken zijn ondersteunend aan het werk van anderen. De complexiteit van de opdrachten per werkplek is vergelijkbaar. De assistent voert deze taken uit volgens standaardwerkwijzen. Hij maakt daarbij gebruik van basale taakgerichte kennis en vaardigheden die afhankelijk zijn van de werkplek. De werkzaamheden worden in een stabiele context uitgevoerd. Hij kan te maken hebben met cliënten, klanten en/of collega's die kunnen variëren in culturele achtergrond, leeftijden, lichamelijke en/of geestelijke gesteldheid.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, In de zorg is voor werknemers een verklaring van goed gedrag vereist, ook in de beroepspraktijkvorming.
Nederlands en rekenen	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.

2.2 Assistent dienstverlening en zorg

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

Proces-competentie-matrix Assistent dienstverlening en zorg

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie		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																					
1.1	Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor					x											x	x			
1.2	Voert (assisterende) werkzaamheden uit					x											x		x	x	
1.3	Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af					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 Assistent dienstverlening en zorg

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie		
1.1 werkproces: Bereidt (assisterende) werkzaamheden voor		
Omschrijving	De assistent dienstverlening en zorg krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur, het te bereiken resultaat en de kwaliteit ervan. De assistent dienstverlening en zorg gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is, leest hij aanvullende informatie en/of vraagt hij door en/of schakelt hij hulp in van zijn leidinggevende of ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en laat hij deze checken door een collega of leidinggevende.	
Gewenst resultaat	De assistent dienstverlening en zorg heeft de opdracht goed begrepen. Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd). Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers • bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels • bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf • kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is • kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken • kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen • kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	De assistent dienstverlening en zorg luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega en stelt uit eigen beweging vragen als iets niet duidelijk is. Hij stemt zijn gekozen werkvolgorde af met zijn leidinggevende of ervaren collega.
	Leren <ul style="list-style-type: none"> • Zichzelf verder willen ontwikkelen 	Hij let goed op en leert snel als handelingen worden voorgedaan.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Tijd indelen 	Hij deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan op basis van de instructie die hij heeft gekregen.

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie		
1.2 werkproces: Voert (assisterende) werkzaamheden uit		
Omschrijving	De assistent dienstverlening en zorg voert alleen of samen met anderen (eenvoudige) werkzaamheden uit. Hij bespreekt twijfel, onduidelijkheden of problemen tijdens het werk met zijn collega of leidinggevende. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland. Hij legt uit wat het probleem is of wat onduidelijk is. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem op gemaakte fouten wijzen, verbetert hij op hun aanwijzing zijn werk. Hij beantwoordt vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door.	
Gewenst resultaat	<p>Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd.</p> <p>Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen.</p> <p>Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers • bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels • bezit basale kennis van de organisatie van een bedrijf • kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is • kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken • kan bij de juiste personen vragen over het werk formuleren en wensen en problemen aan de orde stellen • kan eenvoudige en feitelijke schriftelijke en mondelinge opdrachten en informatie relevant voor het werk lezen en begrijpen • kan een eenvoudig werkformulier invullen • kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers 	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsniveaus halen 	De assistent dienstverlening en zorg komt altijd stipt op tijd, werkt ordelijk en doet zijn werk binnen de afgesproken tijd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>Hij werkt volgens gemaakte afspraken, gegeven instructies en de voorschriften, (kwaliteits)normen en waarden van zijn bedrijf.</p> <p>Hij houdt zich aan relevante richtlijnen van arbo, veiligheid en milieu.</p>
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Afstemmen 	<p>Hij vraagt tijdig en aan de juiste personen om verduidelijking, tips of om hulp wanneer zich onduidelijkheden of problemen voordoen.</p> <p>Als hij met één of meer collega's werkt, stemt hij zijn aandeel in het werk met hen af.</p>
	Omgaan met verandering en aanpassen <ul style="list-style-type: none"> • Aanpassen aan veranderde omstandigheden • Met diversiteit (tussen mensen) omgaan 	<p>Hij blijft rustig bij veranderingen in het werk of als er door problemen druk ontstaat.</p> <p>Hij past zijn gedrag en stijl van omgang met collega's, leidinggevend en derden aan op mogelijke verschillende achtergronden, respecteert culturele en religieuze verschillen en gaat correct met iedereen om.</p>

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie**1.2 werkproces: Voert (assisterende) werkzaamheden uit**

	<p>Leren</p> <ul style="list-style-type: none">• Zichzelf verder willen ontwikkelen	<p>Hij houdt vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed blijkt te zijn uitgevoerd. Bij feedback van collega's luistert hij goed naar opmerkingen en kritiek en vraagt hij wat hij beter kan doen.</p>
--	---	--

Kerntaak 1 Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie		
1.3 werkproces: Meldt zich ter afsluiting van zijn (assisterende) werkzaamheden af		
Omschrijving	Nadat de assistent dienstverlening en zorg de opgedragen werkzaamheden klaar heeft, meldt hij dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Hij vraagt of hij zijn werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd. Zo nodig doet hij op indicatie van de leidinggevende of ervaren collega aanvullend afrondend werk. Afhankelijk van het uitgevoerde werk vult hij (digitale)formulieren in. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik door anderen achter te laten.	
Gewenst resultaat	De werkplek is klaar voor gebruik door anderen. De leidinggevende of ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Gegevens van het werk zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers • bezit basale kennis van arbo-, veiligheids- en milieuregels • kan benoemen waarom het opvolgen van bedrijfsprocedures en bedrijfsregels belangrijk is • kan benoemen wat het voordeel is van samenwerken • kan een eenvoudig werkformulier invullen • kan voor het werk relevante (digitale) registratiesystemen en ICT-toepassingen gebruiken • bezit basale kennis van algemeen geldende regels en normen voor werknemers 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	De assistent dienstverlening en zorg meldt uit eigen beweging aan de leidinggevende of ervaren collega dat het (assisterende) werk is afgerond.
	Formulieren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en correct over bijzonderheden. Hij registreert nauwkeurig werkgegevens.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit

Proces-competentie-matrix Assistent dienstverlening en zorg

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begleiden	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																					
3.1	Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar					X						X	X								X
3.2	Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en/of leefomgeving					X	X					X	X							X	
3.3	Staat derden te woord en/of verwijst hen door						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 Assistent dienstverlening en zorg

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit		
3.1 werkproces: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar		
Omschrijving	<p>De assistent dienstverlening en zorg voert op aanwijzing van zijn leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo kan hij zorgen voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op hun plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen.</p> <p>Desgevraagd richt hij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.</p>	
Gewenst resultaat	De (werk)ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken • bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk • bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd • bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk • bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk • bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk • bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk • bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures 	De assistent dienstverlening en zorg doet zijn werk nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt daarbij gebruik van product- en materiaalkennis, de van toepassing zijnde technieken en werkmethoden.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij gaat zorgvuldig om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit		
3.1 werkproces: Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar		
<ul style="list-style-type: none">• kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken• kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk• kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen• bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk		

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit**3.2 werkproces: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en/of leefomgeving**

Omschrijving	De assistent dienstverlening en zorg verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen. Hij kan bijvoorbeeld periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen, eenvoudige facilitaire taken uitvoeren, assisteren in de bediening in een instelling, kapsalon of horecagelegenheid of een collega ondersteunen bij het organiseren van eenvoudige evenementen. Hij vermijdt het om schade of overlast te veroorzaken of beperkt het anders zoveel mogelijk	
Gewenst resultaat	De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none">• bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken• bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk• bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd• bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk• bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk• bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk• bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk• bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan• kan materialen, gereedschappen en apparatuur, relevant voor het werk, gebruiken	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	De assistent dienstverlening en zorg voert de handelingen in de juiste volgorde, nauwkeurig en vlot uit.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	Hij gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur zorgvuldig en op de juiste manier.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none">• Instructies opvolgen• Werken conform voorgeschreven procedures	Hij werkt ordelijk, houdt zich aan de opgestelde planning en instructies van collega's of leidinggevende en volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none">• Afstemmen	Hij overlegt met zijn teamleider of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none">• Integer handelen	Hij gaat discreet om met de privacy van klanten, cliënten of gasten en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit		
3.2 werkproces: Voert zorgend en/of dienstverlenend werk uit in werk-, woon- en/of leefomgeving		
<ul style="list-style-type: none">• kan middelen en producten samenstellen of oplossen relevant voor het werk• kan de meest gebruikte productinformatie lezen en begrijpen• bezit basale kennis van schoonmaak- en onderhoudsmethoden relevant voor het werk		

Kerntaak 3 Voert ondersteunende werkzaamheden uit		
3.3 werkproces: Staat derden te woord en/of verwijst hen door		
Omschrijving	De assistent dienstverlening en zorg staat klanten/gebruikers van objecten/cliënten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Hij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt hij klanten/gebruikers/cliënten/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.	
Gewenst resultaat	De klant/gebruiker van een object/client en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • bezit kennis van (wettelijke) richtlijnen op het gebied van arbo, milieu, (persoonlijke) hygiëne, veilig en gezond werken • bezit basale kennis van de materialen en middelen en/of producten (soorten en typen, functie, gebruik, onderhoud, risico's en te treffen veiligheidsmaatregelen) relevant voor het werk • bezit basale kennis van de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd • bezit basale kennis van kwaliteitseisen relevant voor het werk • bezit basale kennis van apparatuur en gereedschappen relevant voor het werk • bezit basale kennis van de standaarden, procedures en richtlijnen relevant voor de uitvoering van het werk • bezit basale kennis van de bedrijfsprocedures en bedrijfsregels relevant voor de uitvoering van het werk • bezit basale kennis van vaktermen behorend bij het werk en weet de betekenis ervan 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De assistent dienstverlening en zorg is duidelijk en beleefd in het contact met derden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord. Hij kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	Hij gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.