



KENNISMAKEN MET HET WERKVELD DIENSTVERLENING

Boom

COLOFON

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): R. Prins

Titel: Kennismaking met het werkveld Dienstverlening
ISBN: 978 90 372 6688 7
1e druk/ 1e oplage

Bronvermelding: Shutterstock.com: Oleg Senkov

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom Beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Voorwoord	4
1 Kennismaken met het werkveld Dienstverlening	5
2 Vacatures	14
3 Je eigen omgeving verkennen	18
4 Beroepskleding	20
5 Een interview	21
6 Trends en ontwikkelingen	24
7 Evaluatie	26
8 Een flyer	29
9 De presentatie	30
Index	32

VOORWOORD

Angerenstein Dienstverlening is een complete serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Dienstverlening 2024. Angerenstein Dienstverlening bestaat uit leerwerkboekjes met schrijflijnen waarbij elk thema een werkproces omvat.

De leerwerkboekjes worden in sets gebundeld:

Niveau 2	Dienstverlening
Basisdelen	Helpende Zorg en Welzijn (HZW) Medewerker sport en recreatie
Niveau 2	Helpende Zorg en Welzijn (HZW)
Profielen	Medewerker sport en recreatie Medewerker facilitaire dienstverlening

Thema 1

Kennismaken met het werkveld

Dienstverlening

1.1 Inleiding

In deze oriëntatiemodule ga je je verdiepen in het beroep van helpende zorg en welzijn, facilitair medewerker en medewerker sport en recreatie. Je onderzoekt welke mogelijkheden er zijn om deze beroepen uit te oefenen en of dit bij jou past. Aan het eind van de module houd je een presentatie over het profiel dat jij gaat kiezen.



Helpende zorg en welzijn.



Facilitair medewerker.



Medewerker sport en recreatie.

Leerdoelen

1. Je hebt kennis gemaakt met de drie profielkeuzes die er zijn in het kwalificatiedossier van dienstverlener.
2. Je weet welke werkzaamheden worden uitgevoerd door de helpende zorg en welzijn, facilitair medewerker en medewerker sport en recreatie.
3. Je hebt een beroepsbeeld gevormd van het beroep van helpende zorg en welzijn, facilitair medewerker en medewerker sport en recreatie.

Opdracht 1 Voorbereiden

Bekijk de leerdoelen hiervoor. Je ziet wat je moet kunnen en kennen om kennis te maken met het werkveld van Dienstverlening.

- a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend? Waarom?

- b. Waar zie je tegenop? Leg uit waarom.

c. Welke ervaring heb je al met deze leerdoelen?

d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

1.2 Een dag uit het leven van een helpende zorg en welzijn



Filmpje - Taken verzorgende helpende

08.00 uur - Ik bel aan bij mevrouw Kleinsma. Zij krijgt vandaag twee uur hulp bij het huishouden. Mevrouw heeft MS en ligt op bed. Ik maak een praatje met haar, lees de werkopdracht en ga dan aan de slag. Ik maak de badkamer en wc schoon, stof en stofzuig de woonkamer en maak de keuken schoon. De slaapkamer doe ik het laatst, omdat mevrouw vanwege haar ziekte langzaam op gang komt en wat later opstaat. Tussendoor breng ik mevrouw een kopje koffie. Ik kijk om me heen, de kamers zijn weer netjes. Ik neem afscheid van mevrouw en rijd naar het volgende adres.



10.30 uur - Meneer Simonis komt met zijn rolstoel naar de deur om open te doen. 'Mijn buurvrouw is er ook al', zegt hij. 'Wij maken samen een boodschappenlijstje voor de boodschappen die zij straks gaat halen.' Tegenwoordig gaat de thuiszorg uit van de eigen regie van de zorgvrager: eerst wordt bekeken wat mensen zelf kunnen en welke hulp ze vanuit hun eigen sociale netwerk kunnen krijgen. Pas dan wordt bepaald hoeveel zorg iemand krijgt. Dat betekent voor mij als helpende dat ik vaker te maken krijg met mantelzorgers: familie, vrienden, burens of kennissen die allerlei dingen voor de zorgvrager doen. Dat maakt mijn werk wel afwisselend. Soms overleg ik ook met hen, zoals vandaag. De buurvrouw van meneer Simonis heeft vandaag een vraag over de boodschappen. Meneer is de laatste tijd veel afgevallen. Daarom koopt ze medische drinkvoeding voor hem op advies van de huisarts, daar zitten veel eiwitten en calorieën in. Maar meneer Simonis zegt steeds dat hij die voeding niet lekker vindt. Ik adviseer haar om te overleggen met de huisarts over deze medische drinkvoeding. De buurvrouw gaat weer weg. Vervolgens ga ik aan het werk met het schoonmaken van de benedenverdieping.

12.30 uur - Tijd om naar mevrouw Burundi te gaan. Zij heeft ernstige diabetes en haar linkerbeen is afgezet. Mevrouw zit nog aan tafel. De maaltijd van de maaltijdservice staat nog voor haar. Ik zie dat zij heel weinig gegeten heeft. Dat komt de laatste tijd best vaak voor. Mensen met diabetes moeten juist regelmatig eten om ervoor te zorgen dat hun bloedsuiker zo veel mogelijk op hetzelfde niveau blijft. Ik heb het idee dat mevrouw langzamerhand meer afvalt. Ik maak hiervan een notitie in de digitale overdracht. Op deze manier kan de familie en mijn leidinggevende het ook lezen. Daarnaast vraag ik aan mevrouw waarom ze zo weinig eet. Is ze ergens verdrietig om of voelt ze zich eenzaam tijdens het eten? Smaakt het eten wel? Ik pak daarna de werkmaterialen en schoonmaakmiddelen en ga aan het werk.

14.00 uur - Ik bel aan bij meneer Nielsen. Ik merk direct dat hij helemaal van streek is. Hij heeft een slecht bericht gehad: zijn dochter heeft borstkanker. Hoewel ik een strakke planning heb, zet ik een kopje thee en ga even rustig zitten om een praatje met meneer te maken. Dan werk ik volgende week wel iets harder, dit gaat voor. Meneer Nielsen vertelt dat zijn dochter deze uitslag gekregen heeft na het bevolkingsonderzoek. Morgen moet ze naar het ziekenhuis voor verder onderzoek. 'Fijn dat ik er even over kan praten', zegt hij. 'Het overvalt je zo, hè, zo'n moeilijk bericht.' Ik ga dan weer aan het werk. Het zemen van de ramen laat ik maar even zitten, daar kom ik nu niet aan toe. Dit noteer ik in de digitale overdracht. Maar ik zorg wel voor een schone woonkamer, badkamer en keuken. Ik kies voor deze ruimtes, zodat het huis dan in elk geval hygiënisch schoon is. Het zemen van de ramen is niet zo dringend en kan ook wel een week later.

16.00 uur - Tijd om naar een nieuw adres te gaan. De mevrouw die opendoet, zegt: 'Ik ben een vriendin van mevrouw Jansen. Zoals je waarschijnlijk wel weet, is ze beginnend dementerend. Ze is vaak angstig en daarom blijf ik er nu even bij als jij voor de eerste keer komt.' Ik stap de woonkamer binnen en maak kennis met mevrouw Jansen. Ze is inderdaad een beetje angstig, maar gelukkig gaat dat beter als we een praatje maken. Ik zeg dat ik haar kom helpen om haar huis op orde te houden. Ik ga aan de slag. Later spreek ik de vriendin nog even. Zij is erg begaan met mevrouw Jansen, ze zijn al dertig jaar vriendinnen. Ze zal goed opletten of er iets verandert in de toestand van mevrouw. Dat is fijn, want twee zien meer dan één. Hopelijk kan mevrouw nog even thuis blijven wonen, in haar eigen omgeving. Dat is trouwens wel een trend, dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Dat maakt niet alleen de zorg goedkoper, maar veel mensen vinden het ook fijn om in hun eigen vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen. Toch zie ik daar ook wel nadelen van. Mensen die lang thuis blijven wonen, raken vaak aan huis gebonden. Ze komen de deur niet meer uit en ontmoeten nog maar weinig andere mensen. Soms kunnen mensen daardoor vereenzamen. Als je in een woonzorgcentrum woont, is het vaak veel gemakkelijker om contacten met andere ouderen te hebben.



Voldaan rijd ik naar huis. Het was een goede werkdag.

1.3 Een dag uit het leven van een facilitair medewerker



Filmpje - Facilitaire dienstverlening

07.30 uur - Ik kom binnen en groet mijn collega Anna achter de receptie. Zij begint iedere dag om zeven uur en ik check standaard even of er al zaken voor mij gemeld zijn. Ik werk bij cursuscentrum Opedia waar allerlei bedrijfscursussen worden georganiseerd. Ik begin en eindig mijn werkdag vaak met een ronde door ons gebouw en check of alles netjes en schoon is voor de komende dag. Apparaten die niet zijn opgeborgen of andere achtergelaten zaken berg ik op of neem ik mee. Om negen uur beginnen de ochtend- en dagcursussen en dan moet alles er keurig uit zien. Daarna loop ik naar mijn kamer die ik deel met mijn collega Thomas. Samen bespreken wij onze dagtaken en -indeling. Vanmiddag ga ik samen met de locatiemanager een cursusruimte bekijken die opnieuw ingericht en ingedeeld moet worden, omdat die verouderd is.

08.20 uur - Samen zorgen Thomas en ik ervoor dat er in alle cursusruimtes voldoende koffie, thee, suiker, melk, cake, pepermuntjes en water klaarstaan voor de deelnemers. De locatiemanager belt tussendoor: er moeten straks een paar bezoekers van het station afgehaald worden met ons speciale busje. Thomas gaat dit doen. Zelf check ik cursusruimte 3 nog snel even om te kijken of er wel voldoende stoelen zijn voor tien personen: er komen namelijk onverwacht drie extra cursisten. Tussen de bedrijven door komt cursusleidster Jannie er met een verhit gezicht aan met de afstandsbediening van een digibord die defect lijkt. Ze kijkt opgelucht als ik hem met nieuwe batterijen aan de praat krijg.



09.00 uur - De cursussen zijn begonnen en ik neem even de tijd voor een onderzoekje naar de beste prijs-kwaliteitverhouding van nieuwe computers en de bestelling van vier nieuwe computers. Cursusleidster Brenda belt: het digibord lijkt niet in orde te zijn en geeft raar beeld. Voor dit soort gevallen hebben wij een extra mobiel digibord. Dit bord is gemonteerd op een metalen frame met wielen. Ik breng deze naar de cursusruimte. Na afloop van de cursus kijk ik zelf het digibord na op zaken die ik kan verhelpen, maar ik kan niets vinden. Dan moet een vakman deze dus repareren. Ik maak daarvoor meteen een afspraak.

10.30 uur - Ik begin met het voorbereiden en klaarmaken van de lunch voor de cursussteelnemers en -leiders. Vandaag 28 personen. Wij verzorgen lunches tot dertig personen zelf in onze keuken. Thomas en ik zorgen er dan voor dat de lunch om half een klaarstaat in onze speciale pauzeruimte, die gezellig is ingericht. Verse broodjes en fruit worden op bestelling dagelijks geleverd door een warme bakker en een groentewinkel. Zij hebben alles al op de afgesproken plaats gezet. Producten die we nodig hebben en die langer houdbaar zijn, hebben wij zelf

op voorraad, zoals: soep, kaas, vleeswaren, jam, boter, koffie, thee, melk en sinaasappelsap. Thomas en ik hebben een strak voorraadplan en -beheer en zijn beiden verantwoordelijk voor tijdige aanvulling. Dit werkt heel goed. Ik begin alvast de tafels in te delen en te dekken voor 28 personen. Voor iedereen een bordje, een kop en schotel, een lepeltje, een glas en bestek. Ook zet ik op elke tafel een stapeltje servetten, extra glazen en een schaal met fruit neer. Vanaf half twaalf gaan Thomas en ik de broodjes smeren en alles verder voorbereiden. We bieden gevarieerd beleg en zorgen altijd dat we verschillende soorten broodjes hebben en houden rekening met eventuele dieetwensen. Terwijl een van ons broodjes smeert, zorgt de ander voor de dranken. Koffie en thee serveren we in thermoskannen en sinaasappelsap en water in glazen kannen. Ook verwarmen wij twee soorten soep, zodat mensen kunnen kiezen. De soep serveren wij later per tafel.



12.30 uur - De lunch staat op tijd klaar. De deelnemers schuiven aan en wij serveren de gewenste soep vanuit de keuken.

13.00 uur - We hebben nu zelf lunchpauze. Daarna, rond half twee, ruimen we samen de tafels af en maken de pauzeruimte en de keuken netjes en hygiënisch schoon volgens de richtlijnen. In de keuken gooien wij alle restanten weg en doen het gebruikte servies, bestek, schalen en karaffen in de grote afwasmachine. Teruggekomen op de kantoorkamer zijn er een paar dringende klussen en zaken die wij onderling verdelen en afhandelen.

15.00 uur - Overleg met de locatiemanager over de herinrichting van een cursusruimte die verouderd is. Deze ruimte werd heel weinig gebruikt maar is door toename van het aantal cursussen nu hard nodig. We besluiten dat er twaalf nieuwe tafels, twaalf nieuwe stoelen, twaalf laptops, nieuw tapijt, nieuwe raambekleding en andere muurkleuren nodig zijn. We besluiten om qua inrichting alles zo veel mogelijk af te stemmen op de andere cursusruimtes die al modern zijn ingericht. De verouderde stoelen, tafels en computers zijn nog bruikbaar en worden geschonken aan de stichting waar wij altijd mee samenwerken. Deze stichting zorgt voor verspreiding van (kantoor)goederen naar landen die ze hard nodig hebben.

16.00 uur - In mijn kantoorkamer maak ik een verslagje en een overzicht van alle taken die uit dit overleg zijn voortgekomen en plan deze voor mijzelf in. Vanaf morgen ga ik aan de slag om alles te regelen en te laten uitvoeren.

16.45 uur - Ik maak een afsluitende ronde door het gebouw om alles te checken. Thomas en ik doen om de beurt de dagelijkse checkrondes en het uitruimen van de afwasmachine. Daarna meld ik mij af bij de receptie en ga tevreden naar huis.

1.4 Een dag uit het leven van een medewerker sport en recreatie



Filmpje - Assistent in actie

08.05 uur - Vanuit het logeergebouw wandel ik in mijn bedrijfskleding naar de receptie van bungalowpark Greenwood. Ik werk hier tijdens het zomerseizoen. Dit duurt tot en met september. Deze ochtend heb ik een baliedienst. Stipt om kwart over acht moet ik achter de speciale sportbalie aanwezig zijn. Bij de sportbalie regelen wij alle sport- en recreatiezaken voor de gasten. Ik neem snel een kop koffie mee uit de automaat en check of alle materialen aanwezig zijn. Het is vervelend als je iets moet opzoeken terwijl er mensen wachten. Ik zie dat de intekenlijst voor de wekelijkse playbackavond er niet ligt. Na even speuren vind ik deze in een la.

De eerste twee gasten melden zich. Ze willen graag fietsen huren voor vandaag. Ik vertel ze dat dit kan en laat ze de lijst met keuzemogelijkheden zien. Beide gasten willen graag een sportfiets met zeven versnellingen. Na het betalen van de huur en de borg lopen we naar de fietsen. Ik zoek de fietsen uit, pomp de banden goed op en geef de fietsen mee. Als ik terugkom bij de balie staan er een paar meiden die zich willen inschrijven voor de playbackavond. Ik geef ze het formulier en een pen. Er zijn al veel aanmeldingen en het wordt vast gezellig woensdagavond. Er staat inmiddels al een rijtje gasten. Zo vriendelijk en efficiënt mogelijk handel ik de vragen en verzoeken af. Ik verkoop drie midgetgolfkaarten en geef daarbij standaard draagbordjes met een potlood, een balletje en drie sticks. Ook schrijf ik twee echtparen in voor de tennisbaan voor morgenochtend en donderdagmiddag. Verder willen twee gezinnen voor vanavond een bowlingbaan reserveren.



Tussendoor krijg ik een telefoontje met een vraag over de schminkmiddag voor kinderen. Ook belt collega Trinie vanaf de tennisbaan dat de nieuwe instructeur er nog steeds niet is. Ze vraagt me of ik iets doorgekregen heb. Dit is niet het geval en ik bel hem meteen op. Hij staat in de file en heeft ons telefoonnummer niet bij zich. Hij kan niet precies zeggen hoe laat hij er is. Dit geef ik door aan Trinie. Collega Ina komt even met een verse kop koffie voor mij langs. We kletsen totdat er een gast belt die een fiets heeft gehuurd. Hij staat met een lekke band op een weg midden in het bos en vraagt mij wat hij nu moet doen. Ik vraag hem naar zijn exacte locatie. Gelukkig staat er een ANWB-bordje vlakbij en ik noteer het nummer. Ik leg uit dat ik met die gegevens de lokale fietsverhuur ga bellen waar wij mee samenwerken. Dan sturen zij er zo snel mogelijk iemand naar toe. De man klinkt opgelucht als ik hem doorgeef dat er over tien minuten iemand komt met een nieuwe fiets. Inmiddels staat er alweer een aantal gasten voor de balie met vragen en vooral ook voor inschrijvingen. Ons uitgebreide activiteiten aanbod loopt prima. Vooral de kabouterwandeling, de disco-playbackavond, de bostheatermiddag, de wildwestbarbecue