

**Servicedocument
Body of Knowledge**

Kwalificatiedossier Dienstverlening

Crebo 23385 (Gewijzigd 2024)

Versie 27-11-2023



Titel	:	Servicedocument Body of Knowledge Kwalificatiedossier Dienstverlening
Auteur(s)	:	Consortiumbo, Prove2move, Atie Beverdam
MBO Raad	:	Houttuinlaan 6 Postbus 2051 3440 DB Woerden T: 0348 75 35 00 E: info@mboraad.nl I: www.mboraad.nl
Vastgesteld door	:	Algemene Ledenvergadering 14 december 2023
Versienummer	:	27-11-2023



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Basisdeel kwalificatiedossier Dienstverlening	5
2.1	Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit	5
3	Profiel Medewerker facilitaire dienstverlening	10
3.1	Kerntaak P1-K1: Voert facilitaire werkzaamheden uit	10
4	Profiel Helpende Zorg en Welzijn	15
4.1	Kerntaak P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn	15
5	Profiel Medewerker sport en recreatie	22
5.1	Kerntaak P3-K1: Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen	22



1 Inleiding

Uitgangspunten servicedocument Body of Knowledge

De uitgangspunten zijn:

- In dit servicedocument is de Body of Knowledge zo compleet en actueel mogelijk uitgewerkt. Tweejaarlijks wordt dit servicedocument zo nodig geactualiseerd middels de PDCA-cyclus.
- Concrete en bruikbare duiding van de kenniselementen in het kwalificatiedossier op kerntaakniveau. Waar mogelijk wordt ook de koppeling met de werkprocessen aangegeven.
- De kennis wordt op kerntaakniveau ingedeeld in thema's, zodat er thema's van vergelijkbare omvang ontstaan met bij elkaar passende kenniselementen.
- In een matrix wordt aangegeven bij welke werkprocessen deze kenniselementen worden toegepast. Een thema op kerntaakniveau kan ook werkprocesoverstijgend zijn, zoals bijvoorbeeld Anatomie en Fysiologie.
- Leerresultaten worden beschreven op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar.
- Bij leerresultaten is er zo min mogelijk overlap tussen de leerresultaten van het basis- en profieldeel.
- Door het benoemen van onderwerpen worden de leerresultaten geconcretiseerd.
- Kennis en toepassen van kennis wordt beschreven volgens taxonomie Bloom.
- Alle BoK's hanteren een vergelijkbaar aggregatieniveau en zijn niet te specifiek.
- BoK's kunnen ingezet worden voor het maken van kennistoetsen/-examens op werkprocessen kerntaakniveau.
- Ze zijn toepasbaar bij flexibeler en efficiënt opleiden en bij maatwerktrajecten.

Inhoud document

Body of Knowledge van de kwalificatie Dienstverlening:

- Basisdeel
 - Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit
- Profiel Medewerker facilitaire dienstverlening (Crebonr. 25959)
 - P1-K1 Voert facilitaire werkzaamheden uit
- Profiel Helpende Zorg en Welzijn (Crebonr. 25960)
 - P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn
- Profiel Medewerker sport en recreatie (Crebonr. 25961)
 - P3-K1 Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen



2 Basisdeel kwalificatiedossier Dienstverlening

2.1 Kerntaak B1-K1: Voert dienstverlenende werkzaamheden uit

Werkprocessen:

- B1-K1-W1 Bereidt werkzaamheden voor en stemt af
- B1-K1-W2 Treedt op als online en/of offline aanspreekpunt
- B1-K1-W3 Draagt bij aan een fysiek en sociaal veilige werkomgeving
- B1-K1-W4 Rondt de werkzaamheden af
- B1-K1-W5 Evalueert de werkzaamheden

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Professioneel werken	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: heeft basiskennis van de visie en werkwijze van de organisatie - B1-K1: heeft basiskennis van organisatiespecifieke processen, richtlijnen en afspraken - B1-K1: heeft basiskennis van kwaliteitszorg - B1-K1: heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG) - B1-K1: heeft basiskennis van duurzaamheidsprincipes - B1-K1: kan ergonomisch werken - B1-K1: kan hygiënisch werken - B1-K1: kan kostenbewust werken - B1-K1: kan prioriteiten stellen in de eigen werkzaamheden - B1-K1: kan eenvoudige handleidingen en etiketten lezen en interpreteren 	<p>Begrijpt hoe een organisatie werkt.</p> <p>Stelt prioriteiten tijdens de uitvoering van het werk.</p> <p>Benoemt de organisatiespecifieke en wettelijke regels en afspraken.</p> <p>Werkt methodisch, ergonomisch, hygiënisch en kostenbewust.</p> <p>Herkent en gebruikt vaktaal.</p>	<p>Organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visie organisatie - Bedrijfscultuur / kennis over het bedrijf (werkwijze) - Aanbod van producten en diensten van de organisatie - Beroepshouding <ul style="list-style-type: none"> ○ Etiquette ○ Omgaan met conflicten ○ Samenwerken <p>Prioriteiten stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planning en organisatie van de werkzaamheden: - Kritisch controleren van de eigen werkzaamheden <p>Kwaliteitszorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Methodisch werken/ planmatig werken 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: heeft basiskennis van het aanbod van producten en diensten van de organisatie - B1-K1: heeft basiskennis van vaktaal 		<ul style="list-style-type: none"> - Protocollen, richtlijnen en afspraken - Werkwijze <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> - HACCP - Arbowet - Privacywetgeving (AVG) - Omgevingswet - Veiligheidsplan - RI&E - Gedragscode personeel <p>Ergonomisch werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lichaamshouding - Keuze materialen en middelen <p>Hygiënisch werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialen en middelen - Werkwijze <p>Duurzaamheid en kostenbewust werken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewust werken - Duurzaamheidsprincipes - Wegwerpmaterialen - Bewaaradviezen <p>Lezen en interpreteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Handleidingen/etiketten - Pictogrammen - Vaktaal 	
Digitale vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: kan gangbare digitale informatie- en communicatiemiddelen en systemen gebruiken 	Gebruikt ICT basisvaardigheden om te communiceren, registreren en plannen.	ICT basisvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> - Officepakket - Apps 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Digitale services (zoals google en OneDrive) - Digitale communicatiesystemen, zoals whatsapp, email, online vergaderen/overleggen - Digitale registratiesystemen - Digitale planningssystemen 	
Deskundigheidsbevordering	- B1-K1: kan leerstrategieën toepassen om de eigen deskundigheid te vergroten	Begrijpt hoe de eigen deskundigheid op peil kan blijven of vergroot kan worden.	Leerstrategieën: <ul style="list-style-type: none"> - Leren leren - POP - Mogelijkheden om bij te blijven: Hoe ontwikkel je jezelf binnen jouw vakgebied? 	Wp-overstijgend
Doelgroepen	- B1-K1: heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen	Benoemt kenmerken en benaderingswijzen van doelgroepen waarmee wordt gewerkt.	Doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> - Peuter, kleuter, schoolkind - Jongeren - Volwassenen - Ouderen - Mensen met een verstandelijke beperking - Mensen met een lichamelijke beperking - Mensen met psychiatrische stoornissen 	Wp-overstijgend
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: kan eenvoudige gesprekstechnieken toepassen (waaronder LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen) - B1-K1: kan sociale vaardigheden toepassen in relatie tot de eigen werkzaamheden - B1-K1: kan feedback en complimenten geven en ontvangen 	Gebruikt gesprekstechnieken bij het voeren van een gesprek en bij het geven van feedback en complimenten. Interpreteert feedback.	Gesprekstechnieken: <ul style="list-style-type: none"> - Verbale en non-verbale communicatie - LSD (Luisteren, samenvatten, doorvragen) - Actief luisteren - Open en gesloten vragen stellen Gesprekken voeren: <ul style="list-style-type: none"> - Overlegvormen 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Empathie Feedback: <ul style="list-style-type: none"> - Feedbackregels - Kritisch controleren van de eigen werkzaamheden voordat er feedback gevraagd wordt of gegeven is. 	
(hulp)middelen, materialen en apparatuur	- B1-K1: heeft basiskennis van het gebruik en de eigenschappen van gangbare (hulp)middelen, materialen en apparatuur	Benoemt de eigenschappen van hulpmiddelen, materialen en apparatuur. Verzamelt, controleert, gebruikt en reinigt hulpmiddelen, materialen en apparatuur op de juiste manier.	Hulpmiddelen, materialen en apparatuur: <ul style="list-style-type: none"> - ICT-hulpmiddelen - Schoonmaakmaterialen en -apparatuur - Transportmiddelen - Gereedschap - Was-, strijk- en droogapparatuur - Huishoudelijke apparatuur - Keukenapparatuur Gebruik middelen, materialen en apparatuur: <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen - Controleren - Reinigen - Onderhoud Ruimte inrichten	B1-K1-W1, 3, 4
Gastvrijheid	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: heeft basiskennis van de eigen en andere culturen - B1-K1: heeft basiskennis van principes van gastvrijheid - B1-K1: kan zich gastvrij en klantgericht opstellen 	Past de principes van gastvrijheid toe tijdens het offline en online werk. Gebruikt de juiste omgangsvormen.	Hospitality, gastvrij en klantgericht handelen: <ul style="list-style-type: none"> - Fysiek (offline) en online - Omgaan met diversiteit in werkcontacten: sekse, gender, cultuur, religie en gezinssamenstelling - Interculturele communicatie 	B1-K1-W2

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: kan verschillende manieren van serviceverlening in relatie tot de eigen werkzaamheden toepassen 	<p>Herkent andermans waarden en normen en houdt hier rekening mee tijdens het werk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Waarden en normen - Omgangsvormen - Principes van gastvrijheid - Geschreven en ongeschreven regels - Representatie - Klacht- en conflicthantering 	
Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: heeft basiskennis van eerste hulp en bedrijfshulpverlening - B1-K1: heeft basiskennis van sociale veiligheid 	<p>Herkent wanneer er eerste hulp nodig is en schakelt tijdig de juiste persoon in.</p> <p>Signaleert wanneer bedrijfshulpverlening moet worden ingeschakeld.</p> <p>Herkent sociaal onveilige situaties en geeft dit door aan de juiste persoon.</p>	<p>Eerste hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Richtlijnen eerste hulp - Soorten verwondingen - Ademstilstand - Circulatiestilstand - Verstikking - Vergiftiging - Bewustzijnsverlies <p>Bedrijfshulpverlening (BHV):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brand - Calamiteitenprotocol - Veiligheidspictogrammen - Incidentmeldingen <p>Sociale veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fysiek en digitaal (mediawijsheid) - Eigen grenzen - Grensoverschrijdend gedrag - Omgaan met intimiteit - Vertrouwenspersoon 	B1-K1-W3
Evalueren	<ul style="list-style-type: none"> - B1-K1: kan de eigen werkzaamheden evalueren 	<p>Gebruikt een evaluatiemethode om de werkzaamheden te evalueren.</p>	<p>Evalueren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatiemethoden, zoals PDCA - Reflectiemethoden, zoals STARRT 	B1-K1-W5

3 Profiel Medewerker facilitaire dienstverlening

3.1 Kerntaak P1-K1: Voert facilitaire werkzaamheden uit

Werkprocessen:

- P1-K1-W1 Assisteert bij het beheer en onderhoud van gebouwen
- P1-K1-W2 Voert logistieke werkzaamheden uit
- P1-K1-W3 Voert cateringwerkzaamheden uit
- P1-K1-W4 Voert administratieve werkzaamheden uit

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Professioneel werken	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG) - P1-K1: heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (waaronder HACCP) 	Past de organisatiespecifieke en wettelijke regels en afspraken toe.	Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Arbo - HACCP - Richtlijnen afvalverwerking - Omgevingswet - RI&E - AVG Controlerende instanties	Wp-overstijgend
Communiceren met klanten	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis van verschillende klantgroepen - P1-K1: heeft basiskennis van verschillende soorten (klant/cliënt) doelgroepen, kenmerken en benaderingswijzen - P1-K1: kan communiceren met klanten op basis van in de context en beroepspraktijk geldende gebruiken - P1-K1: kan zich gastvrij en klantgericht opstellen 	Benoemt verschillende klantgroepen en hoe hiermee gecommuniceerd moet worden. Gebruikt de juiste omgangsvormen bij het communiceren met klanten.	Klantgroepen: <ul style="list-style-type: none"> - Interne klanten (zoals gasten) - Externe klanten (zoals leveranciers en onderhoudsbedrijven) Communicatie klanten: <ul style="list-style-type: none"> - Actief luisteren - Klantgericht communiceren - Omgangsvormen - Assertiviteit, grenzen stellen 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Schoonmaak, onderhoud en beheer gebouwen	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis over veelgebruikte schoonmaakmiddelen en de toepassingen ervan - P1-K1: heeft basiskennis van gebruik, eigenschappen en onderhoud van (benodigde) huisvesting - P1-K1: heeft basiskennis van verschillende zaalopstellingen - P1-K1: kan werken met gangbare systemen zoals FMIS - P1-K1: heeft vaktechnisch inzicht op het vakgebied en de werkomgeving om (technische) klussen te kunnen doen die bij het werk horen 	<p>Gebruikt passende schoonmaakmiddelen, -materialen en -apparatuur bij schoonmaakwerk.</p> <p>Onderhoudt in gebouwen apparaten, materialen en middelen door eenvoudige storingen op te lossen of eenvoudige reparaties uit te voeren.</p> <p>Gebruikt vaktechnisch inzicht om klussen op de juiste manier uit te voeren.</p> <p>Kiest de juiste zaalopstelling.</p> <p>Herkent systemen die gebruikt worden voor facilitair management.</p>	<p>Schoonmaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppervlak reinigen: <ul style="list-style-type: none"> o Fysisch o Mechanisch o Chemisch o Microbiologisch o Desinfecteren/steriliseren - Schoonmaakmaterialen - Schoonmaakapparatuur - Schoonmaakmiddelen - Schoonmaakmethoden - Schoonmaakwerkplan - Materialen binnen professionele schoonmaak gebaseerd op RAS (Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche) - Duurzaamheid - Ergonomisch werken <p>Onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik en onderhoud schoonmaakmaterialen en -machines - Gebruik en onderhoud van (huishoudelijke) apparaten - Gebruik en onderhoud van gebouwen - Reparaties <p>(Technische) klussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werksnelheid / routine - Gereedheidskennis - Materialenkennis - Elektriciteit - Verwarming - Water 	P1-K1-W1

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Afvoer (verstopping) - Klimaat - Beveiliging gebouwen <p>Huisvesting:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zaalopstellingen - Meubilair - (Digitale) hulpmiddelen (beamer e.d.) - Sfeer rondom aankleding - Vergaderservice <p>Beheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik systemen, zoals FMIS - Gebouwbeheersysteem - Toegang systeem - Sleutelbeheer - Beveiliging en controles 	
Logistiek	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis van goederenopslag - P1-K1: heeft basiskennis van het systeem van voorraadbeheer - P1-K1: heeft basiskennis van transport - P1-K1: kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren 	<p>Beheert de voorraad door goederen en producten te controleren op hoeveelheid, kwaliteit en houdbaarheid.</p> <p>Registreert gegevens over de voorraad.</p> <p>Vervoert goederen en personen veilig en ergonomisch naar de juiste plek.</p> <p>Slaat goederen volgens bedrijfsrichtlijnen en plattegrond op.</p>	<p>Goederenopslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opslag volgens bedrijfsrichtlijnen op de juiste plek - Plattegrond - Dreigende tekorten doorgeven <p>Goederentransport:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (Elektrische) transportmiddelen - Veiligheidsaspecten transport personen - Veiligheidsaspecten transport goederen - Ergonomisch werken <p>Voorraadbeheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IJzeren voorraad - Derving 	P1-K1-W2

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Inventarisatie, bestelfrequentie en omloopsnelheid - Pakbon 	
Voeding	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis van de ingrediënten en eigenschappen en risico's van voedingsmiddelen - P1-K1: heeft basiskennis van gangbare diëten, allergieën en intoleranties - P1-K1: kan (componenten van) voedingsmiddelen bereiden 	<p>Bereidt (delen van) een maaltijd volgens de juiste bereidingstechnieken.</p> <p>Herkent voedingsmiddelen en benoemt hun belangrijkste eigenschappen en risico's.</p> <p>Handelt bestellingen af volgens de juiste distributietechnieken.</p> <p>Houdt rekening met diëten, allergieën en intoleranties bij een bestelling voor eten en/of drinken.</p> <p>Vult automaten bij en vult buffetten aan.</p>	<p>Voeding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedingsstoffen <ul style="list-style-type: none"> o Koolhydraten o Vetten o Eiwitten o Vitaminen o Mineralen o Water - Gezonde voeding <ul style="list-style-type: none"> o Ingrediënten o Eigenschappen o Risico's - Allergieën en intoleranties - Diëten - Hygiënisch werken <p>Maaltijdbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automaten bijvullen - Buffetten aanvullen - Catering - Bestelling opnemen - Bestelling verwerken - Bereidingstechnieken - Kwaliteit van producten - Snijtechnieken - Voedselveiligheid - Serveren en afruimen - Professionele keuken schoonmaken 	P1-K1-W3

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> - P1-K1: heeft basiskennis van documentatie en documentatiebeheer - P1-K1: kan afspraken over clean desk policy toepassen en overdragen - P1-K1: kan gegevens verwerken 	<p>Verwerkt documenten.</p> <p>Registreert gegevens in de juiste systemen.</p> <p>Werkt nauwkeurig en gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie.</p>	<p>Gegevens verwerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invullen van lijsten - Verwerken van (digitale) post (inkomend en uitgaand) - Verrichten van inkomende en uitgaande betalingen - Documentatie en archivering - Reprowerkzaamheden 	P1-K1-W4

4 Profiel Helpende Zorg en Welzijn

4.1 Kerntaak P2-K1 Ondersteunt bij dagelijkse activiteiten in zorg en welzijn

Werkprocessen:

- P2-K1-W1 Ondersteunt bij wonen
- P2-K1-W2 Ondersteunt bij voeding
- P2-K1-W3 Ondersteunt bij persoonlijke zorg en ADL
- P2-K1-W4 Assisteert bij het ondernemen van activiteiten gericht op dagbesteding en welbevinden

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Professioneel werken	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van in de organisatie geldende protocollen - P2-K1: heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving zoals de Meldcodes huiselijk geweld en kindermishandeling - P2-K1: kan zich gastvrij en klantgericht opstellen 	<p>Gebruikt protocollen basiszorg bij het werk.</p> <p>Past de organisatiespecifieke en wettelijke regels en afspraken toe.</p> <p>Staat open voor andere culturen, normen, waarden en leefstijlen.</p> <p>Luistert aandachtig naar cliënten.</p> <p>Bewaakt de eigen grenzen.</p>	<p>Protocollen basiszorg</p> <p>Wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wet zorg en dwang - Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling - Zorgverzekeringswet (ZVW) - WMO <p>Klantgericht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hospitality - Sociale veiligheid - Omgaan met diversiteit - Omgaan met grensoverschrijdend gedrag 	Wp-overstijgend
Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van de verschillende doelgroepen in zorg en welzijn 	<p>Benoemt kenmerken van de doelgroepen in zorg en welzijn waarmee gewerkt wordt.</p>	<p>Ontwikkelingspsychologie doelgroepen</p> <p>Doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinderen (baby, peuter, kleuter, schoolkind) - Jongeren - Volwassenen 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Ouderen - Mensen met een verstandelijke beperking - Mensen met een lichamelijke beperking - Mensen met psychiatrische stoornissen - Naastbetrokkenen, zoals opvoeders, familie, mantelzorgers - Vrijwilligers 	
Ziektebeelden	- P2-K1: heeft basiskennis van veelvoorkomende ziektebeelden van cliënten	<p>Herkent visies op gezondheid.</p> <p>Benoemt veelvoorkomende ziektebeelden bij cliënten.</p> <p>Legt uit welke symptomen horen bij een veelvoorkomend ziektebeeld.</p> <p>Legt uit waardoor een veelvoorkomend ziektebeeld wordt veroorzaakt.</p>	<p>Visie op gezondheid, zoals Positieve gezondheid</p> <p>Beperking:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verstandelijke beperking <ul style="list-style-type: none"> o LVB o Syndroom van Down o EMB - Zintuigelijke beperkingen <p>Veelvoorkomende ziektebeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dementie - CVA - Diabetes mellitus - Reuma - Ziekte van Parkinson - COPD - Spierziekte - Dwarslaesie - Hersenletsel - Depressie - Verslaving - Autisme - ADHD 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Kinderziektes (waterpokken, krentenbaard, kinkhoest, oorontsteking, verkouden, schimmelinfecties) 	
Anatomie	- P2-K1: heeft basiskennis van anatomie	Begrijpt hoe het menselijk lichaam is opgebouwd en werkt.	Basiskennis van bouw en werking van: <ul style="list-style-type: none"> - Hart- en bloedvatenstelsel - Ademhalingsstelsel - Bewegingsstelsel (skelet en spieren) - Spijsverteringsstelsel - Uitscheidingsstelsel - Voortplantingsstelsel - Huid - Zintuigen 	Wp-overstijgend
Eerste hulp	- P2-K1: kan eerste hulp toepassen	Past eerste hulp toe en/of schakelt op tijd de juiste persoon in.	Eerste hulp: <ul style="list-style-type: none"> - Richtlijnen eerste hulp - Verbandmiddelen - Hygiënisch werken - Stabiele zijligging - Soorten wonden (bloedingen, brandwonden, huidwonden, oogletsel) - Voorwerp (bijvoorbeeld kraal) in neus - Verslikken - Vergiftiging - Tijdig de juiste persoon inschakelen. 	Wp-overstijgend
Methodisch werken	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van registratie (m.b.t. cliëntsystemen) - P2-K1: kan een zorgplan lezen, interpreteren en gebruiken 	Leest informatie uit een zorgplan. Registreert informatie.	Methodisch werken <ul style="list-style-type: none"> - Werken vanuit een zorgplan - Observeren - Rapporteren 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
		<p>Maakt afspraken wie wat doet.</p> <p>Herkent wat door henzelf wel en niet gedaan mag worden en houdt zich hieraan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ SOAP/SOEP ○ Mondeling/schriftelijk/digitaal <p>- Planning en organisatie van de eigen werkzaamheden (wat doe je wel/niet en wat mag je wel/niet).</p>	
Wonen en huishouden	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van huishoudelijke apparaten - P2-K1: heeft basiskennis van schoonmaken 	<p>Gebruikt schoonmaakmiddelen, -materialen en -apparatuur op een veilige en verantwoorde manier.</p> <p>Ondersteunt bij allerlei klusjes, zoals schoonmaken, de post, de was, boodschappen en lichte onderhoudswerkzaamheden.</p>	<p>Schoonmaak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soorten vuil - Schoonmaakmaterialen - schoonmaakapparatuur - Schoonmaakmiddelen - Schoonmaakmethoden - Schoonmaakwerkplan - Duurzaamheid - Milieubewust - Kostenbewust - Ergonomisch werken <p>Huishoudelijke apparaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wasmachine en droger - Oven en magnetron - Stofzuiger - Strijkijzer - Vaatwasser - Fornois - Koelkast/vriezer <p>Textielverzorging:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was sorteren - Wasprogramma's - Wasmiddelen - Verschillende stoffen - Schoenen poetsen - Knopen aanzetten 	P2-K1-W1

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
			<ul style="list-style-type: none"> - Bed opmaken <p>Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Post - Boodschappen doen - Lichte onderhoudswerkzaamheden 	
Voeding	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van gezonde voeding - P2-K1: heeft basiskennis van voedingsleer en veelvoorkomende diëten - P2-K1: kan voedingsvoorschriften lezen 	<p>Helpt bij het bereiden van voeding en voedingsmiddelen.</p> <p>Houdt rekening met voedingsvoorschriften, diëten, allergieën en intoleranties bij het bereiden van voeding.</p> <p>Observeert wat en hoe de cliënt eet en drinkt en registreert dit.</p> <p>Adviseert over gezonde voeding.</p>	<p>Gezonde voeding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedingsstoffen - Schijf van vijf - Voeding bij ziekte - Vochtbalans en vochtlijst - Advies gezonde voeding <p>Voedingsvoorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voedselveiligheid - HACCP - Allergieën - Voedingsadviezen bij problematiek (verminderde eetlust, over- en ondergewicht, kauw- en slikproblemen, reflux en rumineren) - Veelvoorkomende diëten: <ul style="list-style-type: none"> o Voedingsstof beperkt o Voedingsstof verrijkt o Voedingsstof vrij - Alternatieve voeding - Vegetarische voeding - Veganistische voeding - Voeding vanuit overtuiging (culturele verschillen) 	P2-K1-W2
Persoonlijke zorg	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: kan persoonlijke zorg geven 	<p>Helpt bij de persoonlijke verzorging volgens geldende</p>	<p>Persoonlijke verzorging:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mondverzorging - Aan- en uitkleden 	P2-K1-W3

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
		<p>richtlijnen en gemaakte afspraken.</p> <p>Signaleert bijzonderheden in de gezondheid, gedrag of ondersteuningsbehoefte en meldt dit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Wassen - Uiterlijke verzorging (gezichtsen haarverzorging) - Huidverzorging - Nagelverzorging - Ondersteunen bij toiletgang <ul style="list-style-type: none"> o Incontinentiemateriaal o Obstipatie en diarree o Katheterzorg - Activiteiten van het dagelijks leven (ADL) - Passiviteiten van het Dagelijks Leven (PDL) - Hulpmiddelen - Hygiëne - Veiligheid - Ergonomisch werken 	
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> - P2-K1: heeft basiskennis van groepsprocessen tijdens een activiteit - P2-K1: heeft basiskennis van verschillende activiteiten op het gebied van zorg en welzijn - P2-K1: kan methodes inzetten om de zelf- en samenredzaamheid van cliënten te bevorderen 	<p>Herkent verschillende soorten activiteiten die gedaan worden binnen zorg en welzijn.</p> <p>Helpt bij de uitvoering van (groeps)activiteiten.</p> <p>Betrekt cliënten bij de activiteit.</p> <p>Zorgt voor een goede sfeer tijdens de activiteit.</p> <p>Past verschillende benaderingsmethodieken toe.</p>	<p>Soorten activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgactiviteiten - Welzijnsactiviteiten - Educatieve activiteiten - Sportieve activiteiten <p>Groepsprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interactie onderling - Groepsgedrag - Pesten en uitsluiting <p>Benaderingsmethodieken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ROT - Belevingsgerichte zorg - Reminiscentie - PDL - Validation - Bemoeizorg 	Wp-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
		<p>Motiveert cliënten en naastbetrokkenen om zoveel mogelijk zelf en/of samen te doen.</p> <p>Herkent veranderingen in de zelf- en samenredzaamheid en geeft dit door.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ervaringsgericht begeleiden - Motivatietechnieken <p>Zelfredzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empowerment - Zelfmanagement - Eigen regie - Zelf- en samenredzaamheid 	

5 Profiel Medewerker sport en recreatie

5.1 Kerntaak P3-K1: Assisteert bij sportieve en recreatieve activiteiten en evenementen

Werkprocessen:

- P3-K1-W1 Assisteert bij de praktische uitvoering van sportieve en recreatieve activiteiten
- P3-K1-W2 Begeleidt deelnemers
- P3-K1-W3 Houdt toezicht
- P3-K1-W4 Assisteert bij de uitgifte en beheer van producten/diensten

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Professioneel werken	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: heeft basiskennis van voor de werkzaamheden relevante wet- en regelgeving (w.o. Arbo, HACCP, milieu, veiligheid en AVG) - 	Past de organisatiespecifieke en wettelijke regels en afspraken toe.	Wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> - HACCP - Arbowet - privacywetgeving (AVG) - Omgevingswet - Veiligheidsplan - Vergunningen - Beschermingsmiddelen 	WP-overstijgend
Gastvrijheid	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: heeft basiskennis van in de organisatie geldende afspraken en verwachtingen met betrekking tot gastvrijheid - P3-K1: kan zich gastvrij en klantgericht opstellen 	Speelt in op vragen, wensen en behoeften van deelnemers. Communiceert enthousiast, duidelijk en deskundig. Bewaakt de eigen grenzen.	Klantgericht: <ul style="list-style-type: none"> - Gastvrijheid / servicegericht - Omgangsregels - Omgaan met diversiteit - Omgaan met grensoverschrijdend gedrag 	WP-overstijgend
Doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: heeft basiskennis van verschillende doelgroepen en groepsprocessen in de sport en recreatie 	Benoemt kenmerken van de doelgroepen in sport en	Ontwikkelingspsychologie Doelgroepen:	WP-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
		recreatie waarmee gewerkt wordt. Herkent processen binnen een groep en speelt hier op in.	<ul style="list-style-type: none"> - Kinderen (peuter, kleuter, schoolkind) - Jongeren - Volwassenen - Ouderen - Mensen met een verstandelijke beperking - Mensen met een lichamelijke beperking - Mensen met een zintuigelijke beperking <p>Groepsprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verplicht of vrijwillig sporten - Groepsdynamica 	
Gezond leven	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: heeft basiskennis van de rol van sport en bewegen in gezondheid - P3-K1: heeft basiskennis van voeding in relatie tot gezondheid, sport en bewegen 	<p>Stimuleert deelnemers tot gezond gedrag.</p> <p>Beantwoordt vragen over gezonde voeding.</p> <p>Benoemt de beweegrichtlijnen voor de doelgroep.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sport en bewegen in relatie tot gezondheid - Gezonde voeding - Voeding en sport - Beweegrichtlijnen 	WP-overstijgend
Communicatie MVT	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: kan eenvoudige gesprekken voeren en informatie en instructies geven in een moderne vreemde taal 	Voert een eenvoudig gesprek en geeft informatie en instructie in een moderne vreemde taal.	<p>Eenvoudige communicatie in moderne vreemde taal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorstellen - Vraag achterhalen - Instructie geven - Actief luisteren - Vragen beantwoorden - Gesprek beëindigen - Hulpmiddelen gebruiken (vertalingsapp) 	WP-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
Eerste hulp	- P3-K1: kan eerste hulp toepassen	Past eerste hulp toe en/of schakelt op tijd de juiste persoon in.	<p>Eerste hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbandmiddelen - Stabiele zijligging - Blessures en ongevallen: <ul style="list-style-type: none"> o bewusteloosheid o (neus)bloeding o brandwonden o botbreuken o hoofdletsel o huid- en schaafwonden o nek- en wervelletsel o onderkoeling en oververhitting o ontwrichting o spierkramp en spierscheur o steken in de zij o tand door de lip, verloren/afgebroken tand o verslikken en verstikken o verstuiking en kneuzing - Tijdig de juiste persoon inschakelen <p>Preventie van ongevallen en blessures</p>	WP-overstijgend
Sportieve en recreatieve activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: heeft basiskennis van de mogelijkheden op het gebied van sportieve en recreatieve activiteiten - P3-K1: heeft basiskennis van gebruik en onderhoud van benodigde (hulp)middelen, materialen en apparatuur bij sportieve en recreatieve activiteiten - P3-K1: kan een plattegrond van de werkomgeving lezen en interpreteren 	<p>Benoemt welke sportieve en recreatieve activiteiten uitgevoerd kunnen worden.</p> <p>Gebruikt passende middelen, -materialen en -apparatuur bij sportieve en recreatieve activiteiten.</p>	<p>Sportieve en recreatieve activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soorten activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> o Animatie en entertainment o Veld-, bos- en balspellen o Water- en strandspellen o Gezelschapsspellen o Fungames o Routes en tochten 	WP-overstijgend

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1-W4 Gaat zorgvuldig om met materialen en middelen 	<p>Onderhoudt apparaten, materialen en middelen voor sportieve en recreatieve activiteiten. Gebruikt een plattegrond bij het klaarzetten van activiteiten.</p> <p>Beheert producten en diensten voor activiteiten in sport en recreatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Passende activiteiten doelgroep - Spelregels, speltechnieken en spelbegeleiding - Vergunningen, procedures en AVG-VOG <p>Gebruik en onderhoud bij activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Middelen en materialen - Materialen verzamelen, ruimte inrichten (plattegrond) en opruimen <p>Beheer producten en diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderhoud, controle en vervanging - Voorraadruimte beheren - Uitgifte en inname producten en materialen - Verhuur van producten en materialen - Afrekenen producten en diensten 	
Activiteiten begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> - P3-K1: kan basale pedagogische en didactische vaardigheden toepassen bij het uitvoeren van sportieve en recreatieve activiteiten - P3-K1: kan begeleidingsmethodieken toepassen - P3-K1: kan observatietechnieken toepassen om informatie over deelnemers te verzamelen 	<p>Gebruikt didactische vaardigheden bij het begeleiden van deelnemers.</p> <p>Gebruikt pedagogische vaardigheden bij het begeleiden van deelnemers.</p> <p>Spreekt deelnemers aan op (sportief) gedrag.</p>	<p>Didactische vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding <ul style="list-style-type: none"> o Verzamelen van gegevens - Uitvoering <ul style="list-style-type: none"> o Instructie geven o Demonstreren o Aanwijzingen geven o Vragen beantwoorden o Toezicht houden (bijvoorbeeld bij zwemactiviteiten) - Nazorg 	P3-K1-W1, 2, 3

Thema BOK	Kenniselementen KD	Leerresultaten	Onderwerpen	Werkprocessen
		<p>Kiest een begeleidingsmethodiek die past bij de deelnemer(s).</p> <p>Observeert deelnemers en registreert gegevens.</p> <p>Herkent mogelijke risico's en geeft deze door.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evalueren en verslag doen van activiteiten <p>Begeleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observatietechnieken - Deelnemers stimuleren tot deelname - Omgaan met angstige deelnemers - Groepsprocessen - Grensoverschrijdend gedrag - Veiligheid/veilig klimaat 	