

Woonbegeleider

NIZW Beroepsontwikkeling

Oktober 2005

© 2005 NIZW Beroepsontwikkeling

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Dit profiel is ontwikkeld door NIZW Beroepsontwikkeling in het kader van het project Beroepenstructuur in opdracht van het Platform Kwalificatiebeleid zorg en welzijn.

Projectleiding

Paul Vlaar

Projectteam

Corrie van Dam

Ria Broeken

Ruth Oortgiesen

Marion van Hattum

Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn

NIZW Beroepsontwikkeling

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoon (030) 230 63 81

Fax (030) 231 96 41

Website: www.beroepenzorgenwelzijn.nl

E-mailadres: info@beroepenzorgenwelzijn.nl

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Wat is een beroepenstructuur?.....	4
Profielen voor beroepsgroepen.....	4
Totstandkoming van de profielen	4
Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd?	5
Wat zijn competenties?	7
Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties?	7
Hoe beschrijven wij competenties?	7
1 Beroepsbeschrijving Woonbegeleider.....	8
2 Kerntaken woonbegeleider	11
2.1 Cliëntgebonden taken.....	11
2.2 Organisatiegebonden taken	20
2.3 Professiegebonden taken	22
3 Kernopgaven Woonbegeleider.....	23
4 Competenties Woonbegeleider	25
4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn	25
4.2 Generieke competenties.....	28
4.3 Specifieke competenties.....	34
4.4 Competentiematrix	37
5 Niveaus Woonbegeleider	38

Inleiding

Profielen vormen de bouwstenen voor de herziening van de Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005. NIZW Beroepsontwikkeling ontwikkelde de profielen van de volgende beroepsgroepen en varianten daarop:

- Pedagogisch werker
- Ouderenadviseur
- Groepsleidster kinderopvang
- Leidster peuterspeelzaalwerk
- Sociaal cultureel werker
- Maatschappelijk werker
- Woonbegeleider
- Activiteitenbegeleider
- Medewerker gehandicaptenzorg

Wat is een beroepenstructuur?

Een beroepenstructuur bevat een systematische ordening en beschrijving van met elkaar samenhangende beroepsgroepen, waarmee de vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties kunnen aangeven wat de opleidingsbehoefte is. Organisaties kunnen met behulp van de beroepenstructuur het personeels- en opleidingsbeleid versterken en de beroepskrachten zelf kunnen een beter inzicht krijgen in hun eigen beroepscompetenties en in die van beroepskrachten in verwante beroepen.

De Beroepenstructuur Zorg en Welzijn 2005 vormt de herziening van de eerdere beroepenstructuur voor de sector uit 1992. Hiervoor zijn eerst de meest voorkomende beroepsgroepen en beroepsvarianten uit het primaire proces van de zorg-, hulp- en dienstverlening uit de branches Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Kinderopvang, Jeugdzorg, Gehandicaptenzorg en Geestelijke Gezondheidszorg beschreven. In een later stadium zullen competentieprofielen van beroeps- en functievarianten en leidinggevende functies die een relatie hebben met het primaire proces, worden toegevoegd. Bovendien verschijnen eind december 2005 de profielen voor de branche Verpleging en Verzorging.

Profielen voor beroepsgroepen

Een competentieprofiel kan gemaakt worden voor een individuele beroepskracht, voor een werkeenheid waarin de verschillende competenties over meerdere personen zijn gespreid, voor een hele organisatie of voor een beroepsgroep in zijn geheel. De door ons gemaakte profielen zijn gemaakt voor de betreffende beroepsgroep als geheel. Dat betekent dat niet elke individuele beroepskracht over alle competenties moet beschikken. In veel gevallen is dat ondoenlijk. We gaan ervan uit dat de beroepsgroep voldoende toegerust moet zijn om doelgericht en doelmatig haar maatschappelijke opdracht uit te voeren. Als het om grote organisaties of werkeenheden gaat, is er de mogelijkheid om onderling te differentiëren, terwijl in kleinschalige beroepspraktijken meer gevraagd wordt van de generieke inzet.

Totstandkoming van de profielen

De profielen zijn tot stand gekomen met behulp van de uitkomsten van de Toekomstverkenning door het Verwey-Jonker Instituut. In deze Toekomstverkenning is onderzoek verricht naar ontwikkelingen in zorg en welzijn en de gevolgen daarvan voor de beroepsuitoefening. Het rapport bevat belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en beleidsontwikkelingen en veranderingen in de vragen en behoeften van burgers en cliënten die nu en in de nabije toekomst plaatsvinden. Daarnaast vonden bestaande beroepsprofielen en functiebeschrijvingen, literatuuronderzoek, expertmeetings, interviews met beroepskrachten en de uitkomsten van de werkconferentie Werk Maken van je Vak van 30 september en 1 oktober 2004 belangrijke input voor de profielen.

Hoe zijn de competentieprofielen opgebouwd?

De competentieprofielen zijn volgens een strak stramien opgebouwd. Om uiteindelijk de beroepscompetenties van de betreffende beroepskracht te kunnen beschrijven, moeten we weten wat de kerntaken van de beroepskracht zijn en voor welke keuzes en dilemma's de beroepskracht bij de uitoefening daarvan komt te staan; de beroepspraktijk vormt het uitgangspunt. Het profiel van de medewerker gehandicaptenzorg is op andere wijze tot stand gekomen en is niet volledig volgens onderstaande beschrijving opgebouwd.

Beroepsbeschrijving

Het eerste onderdeel van de profielen vormt de beroepsbeschrijving. De beroepsbeschrijving is een globale omschrijving van het beroep, waarin iets wordt verteld over de beroepscontext, het niveau van beroepsuitoefening en de rollen. Ook vermelden we hier de gebruikte bronnen.

De beroepscontext geeft een korte omschrijving van de context waarin het beroep wordt uitgeoefend; in welke branche en welk type organisatie werkt de beroepskracht? Met wie werkt de beroepskracht samen? Wat vormt de kern van de werkzaamheden?

Het niveau van beroepsuitoefening hangt af van vier factoren, namelijk complexiteit, transfer, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid.

Complexiteit is de mate waarin beroepsactiviteiten gebaseerd zijn op toepassing van routines, standaarden of nieuwe procedures; de complexiteit geeft de moeilijkheidsgraad aan en wordt bepaald door de kenmerken van de cliënt, de omstandigheden en de handeling zelf.

Transfer is de mate waarin de beroepskracht zijn vermogen moet aanspreken om abstracte zaken te vertalen naar concrete en omgekeerd en om vermogens, opgedaan in de ene beroepscontext, in te zetten in een andere, soortgelijke beroepscontext.

Zelfstandigheid is de mate waarin de beroepskracht op eigen kracht initiatieven neemt, beslissingen neemt en taken verricht

Verantwoordelijkheid is de mate waarin de beroepskracht aanspreekbaar is op de door hem uitgevoerde beroepsactiviteiten, op de gevolgen daarvan voor de cliënt en voor de beroepsactiviteiten van anderen.

Bij de rollen wordt aangegeven in welke rollen de beroepskracht zijn werk doet. Voorbeelden zijn een adviserende rol, een ondersteunende rol, een coördinerende rol of een bemiddelende rol.

Kerntaken

Als tweede onderdeel geven we de kerntaken. De kerntaken zijn sets van inhoudelijk samenhangende beroepsactiviteiten die door een belangrijk deel van de beroepskrachten in een bepaald beroep worden uitgeoefend en die kenmerkend zijn voor dat beroep. Ze geven de essentie aan van de taken die bij een bepaald beroep of een bepaalde functie horen. Per kerntaak beschrijven we wat de beroepskracht doet, hoe hij het doet, welke instrumenten en methoden hij gebruikt, op welk niveau de kerntaak wordt uitgevoerd, welke dilemma's en keuzes hij daarbij tegenkomt en wat het resultaat moet zijn. Om de kerntaken uit te kunnen oefenen, moet de beroepskracht over bepaalde competenties beschikken.

We onderscheiden cliëntgebonden kerntaken, organisatiegebonden kerntaken en professiegebonden kerntaken.

Cliëntgebonden kerntaken zijn kerntaken die direct te maken hebben met de zorg-, hulp- en/of dienstverlening aan de cliënt en waarbij er dus veelal contact met de cliënt bestaat.

Organisatiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met het functioneren in de organisatie en het functioneren van de organisatie waar de beroepsbeoefenaar werkzaam is, zoals meedenken over beleid.

Professiegebonden kerntaken zijn kerntaken die te maken hebben met de ontwikkeling van de beroepsbeoefenaar in zijn beroep, zoals deskundigheidsbevordering, en met de ontwikkeling van het beroep.

Kernopgaven

Het derde onderdeel van het profiel bestaat uit de kernopgaven. De beroepskracht moet bij de uitvoering van de kerntaken steeds allerlei afwegingen maken. Hij krijgt regelmatig te maken met dilemma's, keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen waarvoor van hem een oplossing en een aanpak worden verwacht.

Voorbeelden van kernopgaven zijn bijvoorbeeld het omgaan met tegenstrijdige belangen van enerzijds de cliënt en anderzijds de familie van de cliënt of in hoeverre de beroepskracht de verzorging van een cliënt moet overnemen of de cliënt de handelingen zelf laat verrichten, wat meer tijd kan kosten. Het gaat vaker om het vinden van de juiste middenweg dan om het kiezen voor het een of het ander. Ook voor het omgaan met de kernopgaven heeft de beroepskracht bepaalde competenties nodig.

Competenties

Het vierde onderdeel van het competentieprofiel wordt gevormd door de competenties. Als wij hier competenties schrijven, dan bedoelen wij beroepscompetenties. Zoals gezegd heeft de beroepskracht competenties nodig om de kerntaken te kunnen uitvoeren en om daarbij met de kernopgaven om te gaan.

De competenties vormen een zeer belangrijk onderdeel van het competentieprofiel. Het beroepsonderwijs wordt ingericht op het kunnen verwerven van competenties door beginnende beroepskrachten, de instellingen kunnen hun maatschappelijke opdrachten vertalen in de competenties die de beroepskrachten met elkaar in huis moeten hebben en de beroepskrachten zelf kunnen door combinaties van werken en leren hun competenties verbreden en verdiepen. Werkveld, onderwijs en beroepskrachten spreken dezelfde taal door competenties te gebruiken als het instrument voor de beschrijving van wat beroepskrachten moeten kunnen. Meer over competenties na het vijfde onderdeel van het competentieprofiel, de competentiematrix.

Competentiematrix

De competentiematrix vormt het vijfde onderdeel van het profiel. In dit schema wordt aangegeven welke competenties horen bij welke kerntaken en welke kernopgaven.

Wat zijn competenties?

Een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext. De beroepskrachten hebben de competenties nodig om in voorkomende beroepscontexten op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te bereiken.

Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Ze worden altijd binnen een context gezien; die context (de beroepssituatie) bepaalt wat adequaat is. Sommige competenties zijn uniek en nauw verbonden aan een specifieke context of smal werkingsgebied; andere beroepscompetenties hebben een breed werkingsgebied en hebben een hoge transferwaarde omdat ze in meerdere contexten bruikbaar of toepasbaar zijn.

Hoe ontwikkelen beroepskrachten hun competenties?

Competenties leer je niet uit een boekje. Ze zijn het resultaat van een proces, dat gevoed wordt door theoretische en vakinhoudelijke kennis, door persoonlijke talenten, potenties en werkstijl, door ervaring en door voortdurend te reflecteren op het beroepsmatig handelen en dit bij te stellen. De competentie krijgt gestalte in de interactie tussen de beroepskracht en de mensen met wie hij werkt en ontleent zijn waarde aan het resultaat. Dat betekent dat competenties zich als iets persoonlijks manifesteren. Dat kan ook niet anders in de sector zorg en welzijn, maar dat heeft meteen het gevaar in zich dat competenties niet bespreekbaar, ontwikkelbaar of veranderbaar zouden zijn. Om dat te voorkomen beschrijven wij de competenties op een dusdanige manier dat ze wel onderwerp van ontwikkeling en verandering kunnen zijn.

Hoe beschrijven wij competenties?

Bij iedere competentie beschrijven wij het bijbehorende proces en het resultaat. Het proces is een stapsgewijze beschrijving van alle beroepsactiviteiten (of bepaald gedrag) die tot een bepaald resultaat moeten leiden. Vervolgens beschrijven we dat resultaat.

De volgorde waarin we de competenties en de kerntaken beschrijven is die van de regulatieve cyclus voor professioneel handelen. Deze cyclus behandelt achtereenvolgens de contactlegging, vraagverkenning, analyse, ontwerp, uitvoering en evaluatie. In de praktijk wordt deze cyclus minder strak in deze volgorde doorlopen. Agogisch werk verloopt als een doelgericht zoekproces, waarin de werkwijze in dialoog met betrokkenen steeds wordt bijgesteld. Bij de planning en de reconstructie van het proces moeten alle elementen van de regulatieve cyclus transparant verantwoord kunnen worden. In deze profielen zijn competenties geclusterd in verschillende thema's:

- Contactueel en communicatief
- Vraag- en oplossingsgericht
- Doel- en resultaatgericht
- Ondernemend en innovatief
- Inzichtelijk en verantwoord
- Professioneel en kwaliteitsgericht

Deze clusternamen zijn geen competenties op zich, maar kunnen worden gezien als thema's waaronder competenties zijn ondergebracht.

Competentieprofielen kunnen op verschillende abstractieniveaus worden beschreven. In de door ons gehanteerde methode, kiezen we als uitgangspunt de herkenbaarheid door de beroepsgroep in combinatie met de toekomstgerichtheid. Tegelijk moeten de profielen ook voldoende houvast bieden voor beroepsopleidingen voor het inrichten van het onderwijs en voor de instellingen voor het uitvoeren van hun beleid.

1 Beroepsbeschrijving Woonbegeleider

Dit document beschrijft het werk van de woonbegeleider¹ in concept. Achtereenvolgens komt aan bod:

- Kerntaken van de woonbegeleider
- Kernopgaven van de woonbegeleider
- Competenties van de woonbegeleider

De woonbegeleider is een professional die individuele cliënten² en groepen begeleidt bij het zo zelfstandig mogelijk functioneren in de eigen woonsituatie en het voeren van de regie over het eigen leven.

De woonbegeleider houdt zich in zijn beroepsmatig handelen bezig met begeleiden. Onder begeleiden verstaan we zowel activeren, ondersteunen en zorg verlenen op velerlei levensgebied van de cliënt. Deze activiteiten (activeren, ondersteunen en zorg verlenen) zijn nauwelijks van elkaar te onderscheiden, ze lopen vloeiend in elkaar over. Gedurende de hulpverlening zal het ene moment de nadruk liggen op activeren, terwijl een moment later ondersteuning plaatsvindt of comfortzorg gewenst is. Het is aan de begeleider in te schatten, op basis van de vraag en daadwerkelijke behoefte van de cliënt en diens draagkracht, welke zorg het beste ingezet kan worden. De begeleider moet daarom in staat zijn voortdurend te kunnen wisselen van rol en hier flexibel mee om kunnen gaan.

De mate van ondersteuning en begeleiding zal per context en per doelgroep verschillen. Bij zwaar lichamelijk gehandicapt en zwaar verstandelijk gehandicapt zal de nadruk van de hulpverlening komen te liggen bij de ondersteuning, overnemen van zorg, zorg voor comfort en het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen. Bij licht lichamelijk gehandicapt, licht gedragsgestoorde gehandicapt en licht verstandelijk gehandicapt zal de nadruk liggen op activering en begeleiding. In dit profiel zijn alle gebieden omschreven.

De leefgebieden waar de woonbegeleider begeleiding op geeft zijn begeleiding bij het zelfstandig leven, wonen, werken en leren van cliënten.

Context

Dit profiel beschrijft het werk van de woonbegeleider in de GGZ, de maatschappelijke opvang en de gehandicaptenzorg. Het is een medewerker die individuele cliënten en groepen begeleidt bij het zo zelfstandig mogelijk functioneren en het voeren van de regie over het eigen leven.

De begeleider verricht zijn werkzaamheden in de zelfstandige woonsituatie van de cliënt. Dit kan een eigen woning, een woning gekoppeld aan een instelling voor begeleid wonen dan wel een vervangende woonomgeving zijn.

Cliënten bestaan uit lichamelijk, verstandelijk gehandicapt, cliënten met psychische, psychosociale of gedragsproblematiek die begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig wonen en leven. De woonbegeleider heeft te maken met een steeds groter wordende diversiteit aan culturen, generaties, etnische achtergronden en leefstijlen.

CAO

- Cao gehandicaptenzorg
- Cao welzijn
- Cao Geestelijke gezondheidszorg

¹ In dit profiel hanteren we de beroepskracht in de mannelijke vorm. Vanzelfsprekend kan ook de vrouwelijke beroepskracht gelezen worden.

² In dit profiel hanteren we de mannelijke vorm als het gaat om cliënt. Hier kan natuurlijk ook een vrouwelijke cliënt worden gelezen.

Niveaus van beroepsuitoefening

In de functie van woonbegeleider zijn drie niveaus te onderscheiden; de woonbegeleider van laag niveau, de woonbegeleider van gemiddeld niveau en de woonbegeleider van hoog niveau.

Hieronder geven we een typering van deze drie verschillende niveaus.

De woonbegeleider *op het laagste niveau* heeft over het algemeen een assisterende of sterk uitvoerende rol. De activiteiten zijn vaak redelijk routinematig en voorspelbaar. Hij heeft te maken met minder complexe, redelijk stabiele situaties. Af en toe loopt hij aan tegen onverwachte gebeurtenissen. Bij de handeling die dan van hem wordt verwacht zijn beperkte risico's verbonden en is een kleine kans op escalatie. Vaak kan hij op die momenten de hulp inroepen van collega's of zijn er afspraken gemaakt in het begeleidingsplan hoe om te gaan met deze situaties.

De woonbegeleider op het laagste niveau heeft in de uitvoering te maken met het inzetten van transfervaardigheden. Hij zet op uitvoerend niveau ervaringen die hij in de ene situatie opdoet, in bij zijn werkzaamheden in een andere situatie. Hij zal wel steeds moeten wisselen in zijn aanpak omdat hij te maken krijgt met verschillende cliënten met verschillende omgangsvormen. De woonbegeleider heeft echter nauwelijks te maken met het vertalen van abstracte zaken in concrete en omgekeerd. Hij legt enige koppeling tussen de activiteit die hij uitvoert en het doel van de cliënt, maar in principe houdt een woonbegeleider van een hoger niveau eerder het einddoel in de gaten.

De woonbegeleider van het laagste niveau werkt niet vaak zelfstandig, maar meestal samen met anderen in een team of onder begeleiding van een medewerker van een hoger niveau. Hij werkt niet alleen in een groep. In stabiele, voorspelbare en individuele situaties werkt hij wat meer zelfstandig. Dit gebeurt in afgebakende situaties waarin hij duidelijke instructies heeft gekregen van een collega en/of leidinggevende. Het indelen van de eigen werkzaamheden vereist enige zelfstandigheid. Hij schakelt hulp in bij problemen of in gevallen waar hij twijfelt.

De woonbegeleider op het laagste niveau draagt zelden eindverantwoordelijkheid voor zijn werk. Hij is vrijwel nooit eindverantwoordelijk voor afstemming van activiteiten op de behoefte van de cliënt of voor afstemming met andere disciplines of externen. Hij is geen persoonlijk woonbegeleider en onderhoudt niet zelfstandig contacten met de familie.

Het werk van woonbegeleider *van gemiddeld niveau* is gemiddeld tot complex van aard. Regelmatig moet hij inspelen op veranderende omstandigheden en een veranderende hulpvraag. Hij stelt zichzelf steeds de vraag of de activiteiten, de manier van communiceren en de zorg-, hulp-, of dienstverlening nog aansluit bij de behoefte en de doelstellingen van de cliënt. Hij signaleert veranderingen in het gedrag van de cliënt en past daar zijn aanbod op aan. Aan het handelen kunnen enige risico's zijn verbonden.

De woonbegeleider van gemiddeld niveau heeft een belangrijke taak op het gebied van transfer. Hij legt verbanden tussen verschillende gebeurtenissen op het werk en achterhaalt de achterliggende vraag bij de cliënt. Hij maakt vaak gebruik van ervaringen die hij heeft opgedaan in vergelijkbare situaties. Hij onderzoekt de oorzaken van bepaalde situaties. Hij legt een duidelijke koppeling tussen het eigen handelen en het uiteindelijke resultaat van de cliënt.

De woonbegeleider van gemiddeld niveau werkt redelijk zelfstandig. Hij is in staat zelfstandig gesprekken te voeren met de cliënt en met het cliëntstelsel. Hij kan goed inschatten wanneer hij moet overleggen met collega's van een hoger niveau. Hij kaart aan wanneer de inzet van andere disciplines of organisaties nodig is. Hij levert input voor het plan van aanpak van de cliënt. Hij moet soms zelfstandig een besluit nemen waarvan de gevolgen niet te overzien zijn.

De woonbegeleider van gemiddeld niveau is over het algemeen samen met anderen verantwoordelijk voor de werkzaamheden zowel op het gebied van bedenken, planning, uitvoering als evaluaties van activiteiten. Tevens is hij verantwoordelijk voor de continuïteit van de zorg-, hulp- of dienstverlening van de cliënt. Hij draagt echter zelden alleen eindverantwoordelijkheid.

De woonbegeleider *van hoog niveau* heeft vaak te maken met complexe en onvoorspelbare situaties. Hij wordt geacht om bijvoorbeeld in crisissituaties alternatieven en oplossingen aan te dragen en besluiten te nemen bij tegengestelde belangen en behoeften. In zijn handelen heeft hij te maken met (grote) risico's bijv. met betrekking tot de gezondheid en veiligheid van de cliënt en/of het systeem. Hij overziet de gevolgen van zijn eigen handelen en is in staat dat helder uiteen te zetten en toe te lichten. Hij improviseert en bedenkt creatieve, vaak nog niet eerder bedachte, aanpakken en oplossingen. Hij moet snel in kunnen spelen op veranderende behoeften en snel kunnen schakelen.

De woonbegeleider van hoog niveau past vaak transfer toe. Hij vertaalt abstracte zaken zoals ziektebeelden naar concrete handvatten en doelstellingen voor het plan van aanpak.

Hij legt optimaal verbanden tussen situaties in verschillende leefgebieden en tussen verschillende signalen die de cliënt en/of cliëntensysteem afgeven. Op basis van een analyse van de observaties komt hij tot concrete voorstellen.

De woonbegeleider van hoog niveau werkt geheel zelfstandig. Hij begeleidt cliënten in individuele situaties. Hij onderhoudt contact met de cliënt, het cliëntensysteem, andere disciplines en organisaties en externen. Hij bouwt een netwerk op en onderhoudt dat en weet wanneer, in welke situatie en met welke persoon contact op moet nemen. Hij stemt zijn activiteiten af met bovenstaande personen en organisaties.

De woonbegeleider op hoog niveau neemt zelfstandig beslissingen, ook in complexe situaties waarvan de gevolgen niet geheel te overzien zijn. Hij stelt het plan van aanpak voor de cliënt op en legt rapportages en observaties vast op papier. Daarbij maakt hij gebruik van de input die door collega's wordt geleverd. Hij vertaalt deze gegevens naar concrete doelstellingen.

Hij bespreekt het plan met een daartoe bevoegde medewerker zoals een behandelcoördinator, hoofdbehandelaar of leidinggevende. Hij evalueert samen met de cliënt en collega's de plannen regelmatig en stelt waar nodig bij.

De woonbegeleider van hoog niveau is verantwoordelijk voor zijn werk en kan daar op worden aangesproken. In een aantal gevallen draagt hij ook eindverantwoordelijkheid zoals voor het afstemmen van de hulpverlening op de behoeftes van de cliënt. Hij coördineert de taken rondom de cliënt en begeleidt/coacht collega's en stagiaires. Hij is verantwoordelijk voor de continuïteit van de behandeling en het informeren van het cliëntensysteem. Hij heeft een initiërende en actieve rol in ontwikkelen en verbeteren van het (kwaliteits)beleid van de organisatie. Hij is goed op de hoogte van ontwikkelingen in het vakgebied en weet die te vertalen naar beleidsvoorstellen.

In Vogelvlucht

Het doel van de functie *van de woonbegeleider is het verhogen van de zelfredzaamheid van cliënten en gericht op het zo zelfstandig mogelijk voeren van een huishouden in de thuissituatie, wat ook een instelling voor begeleid wonen dan wel een vervangende woonomgeving kan zijn.*

Vele functies zijn vergelijkbaar met die van woonbegeleider, te weten zorgcoördinator, woonbegeleider zelfstandig wonen, pedagogisch medewerker, spw'er, sph'er et cetera.

Bronnen

- CAO –omschrijvingen
- Beroepen domeinprofiel sociaal pedagogisch werk
- Overzicht taken en competenties van de ondersteuningswerker van mensen met een verstandelijke beperking (VGN; 2001)
- Beroepscompetentieprofiel basis verpleegkundige, deelgebied VGZ (AVVV, 2003)
- Mondelinge interviews

2 Kerntaken woonbegeleider

2.1 Cliëntgebonden taken

2A Vraag en behoefte van de cliënt in kaart brengen en houden

Samen met de cliënt maakt de woonbegeleider een inschatting van de behoefte en vragen, mogelijkheden en beperkingen, kwaliteiten, interesses en ambities van de cliënt. Deze vraag en behoefte kunnen soms duidelijk worden aangegeven door de cliënt maar veelal is het nodig en wenselijk om te bekijken wat nu de echte vraag of behoefte is. Oftewel wat de vraag achter de vraag is, bijvoorbeeld bij cliënten die niet goed hun vraag en behoefte kunnen aangeven. Het in kaart brengen van de behoeften van de cliënt is een permanente activiteit en vindt tijdens de gehele ondersteuning plaats. Het is aan de woonbegeleider de cliënt te helpen duidelijk te krijgen wat hij wil en welke keuzes hij wil maken. De gegevens vormen de basis voor het opstellen van een plan van aanpak of ondersteuningsplan.

Proces

De woonbegeleider zet (al dan niet in samenspraak met een multidisciplinair team en de hoofdbehandelaar) een traject uit om een juiste inschatting te kunnen maken van de mogelijkheden en beperkingen, kwaliteiten, interesses en ambities van de cliënt. Afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt zal hij daarvoor verschillende bronnen gebruiken. De woonbegeleider zal zich eerst oriënteren op de mogelijkheden en beperkingen, kwaliteiten, interesses en ambities van de cliënt door op verschillende manieren informatie te verzamelen. Hij oriënteert zich hierbij uiteraard ten eerste op de informatie die de cliënt hem geeft op basis van gesprekken en observaties. Ook baseert hij zich op gegevens uit het verleden van de cliënt en op basis van wat de familie aangeeft. Hij voert hiervoor gesprekken met cliënt en cliëntstelsysteem, observeert en vangt signalen op van cliënten en cliëntstelsysteem, voert waar nodig en wenselijk gesprekken met andere hulpverleners of deskundigen. Extra aandacht behoef het in kaart brengen van de behoefte van de cliënt die dit niet goed zelf kan aangeven. Vervolgens zal hij de informatie bij elkaar brengen en samen met de cliënt (als dat mogelijk is) de bevindingen bespreken. De woonbegeleider realiseert zich hierbij dat behoeften, wensen en interesses niet statisch zijn maar telkens kunnen veranderen, ook wanneer er ogenschijnlijk niets lijkt te veranderen. Hij zal zich daarom voortdurend moeten heroriënteren op de behoefte en vraag van de cliënt.

Rol

De woonbegeleider heeft een observerende, signalerende, reflecterende en verduidelijkende rol.

Niveau van handeling

De woonbegeleider voert deze taak zelfstandig uit. Hij stemt af en spreekt door met behandelend team of hoofdbehandelaar. De woonbegeleider verricht zijn activiteiten meestal in een stand alone situatie en heeft zeer beperkte terugvalmogelijkheden op collega's of op zijn leidinggevende. Hij schakelt deskundigen in wanneer dat nodig is. Hij is geheel verantwoordelijk voor de manier waarop hij de taak uitvoert en voor het resultaat van de bevindingen.

Qua complexiteit is de taak vrij ingewikkeld. Cliënten kunnen hun wensen vaak niet goed verbaal kenbaar maken, de woonbegeleider moet daarom goed non-verbale signalen op kunnen pakken, begrijpen en analyseren. Tevens kan hij te maken krijgen met tegengestelde belangen (bijv. ouders en cliënt). De doelgroep is complex, het gaat om mensen die door lichamelijk, verstandelijk en/of sociale of psychische factoren, tijdelijk of blijvend in hun evenwicht verstoord zijn. Hij moet kennis hebben van de mogelijkheden en beperkingen van verschillende doelgroepen op deze verschillende gebieden. Tevens moet hij inzicht hebben hoe deze gebieden elkaar beïnvloeden. De woonbegeleider moet in staat zijn de vraag achter de vraag te achterhalen. Maar boven alles dient hij de wens en keuzes van de cliënt als uitgangspunt te nemen ook wanneer al ingeschat kan worden dat keuzes van de cliënt niet haalbaar zijn. Regelmatig zal hij te maken krijgen met tegenstellingen, onduidelijke signalen, veranderende wensen waardoor standaard aanpakken niet voldoen en hij voortdurend moet interpreteren en analyseren.

Keuzes en dilemma's

- Staat voor de afwegingen de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt op korte en lange termijn af te wegen
- Kan voor het dilemma komen te staan om tegengestelde signalen van uit de cliënt zelf of van de cliënt en zijn omgeving goed te interpreteren
- Staat voor het dilemma om te beoordelen of de door de cliënt aangegeven vraag of behoefte ook de juiste is
- Staat voor het dilemma zijn eigen normen en waarden niet te veel laten meewegen in de beoordeling van de juistheid van de behoefte van de cliënt
- Staat voor het dilemma bij moeilijk of verstoord communicatiemogelijkheden van de cliënt toch de vraag en behoefte in kaart te brengen

2B Een ondersteuningsplan of begeleidingsplan maken

De woonbegeleider maakt zelf of ondersteunt de cliënt bij het maken van een ondersteunings- of begeleidingsplan. Het ondersteunings- of begeleidingsplan is geschreven op basis van de in kaart gebrachte vraag en behoefte van de cliënt. Aan de hand van geformuleerde doelstellingen zijn afspraken geformuleerd over de aanpak en de resultaten van de begeleiding en ondersteuning. Tevens zijn er evaluatiemomenten afgesproken met de cliënt.

Proces

De woonbegeleider stelt samen met de cliënt een ondersteunings- of begeleidingsplan op waarin staat aangegeven wat het doel is en hoe dit bereikt kan worden. Eindverantwoordelijke voor het plan is de hoofdbehandelaar. Afstemming vindt plaats in het multidisciplinair team. Aan de hand van het plan wordt duidelijk wat de cliënt van de woonbegeleider kan verwachten en wat niet. Ook staat beschreven wat de woonbegeleider van de cliënt mag verwachten. In het plan worden korte en lange termijn doelen geformuleerd. Concrete afspraken zijn ook vastgelegd in het plan. Op regelmatige tijdstippen vindt evaluatie plaats van de bereikte doelen. Aan de hand van de evaluatie wordt het plan waar nodig bijgesteld. Hij verwijst cliënten door op gebieden waar zijn eigen mogelijkheden of de deskundigheid en mogelijkheid van de organisatie te kort schieten.

Rol

De woonbegeleider neemt de rol van ontwerper en regisseur (en rapporteur) op zich

Niveau van handeling

Het maken van een goed passend ondersteunings- en begeleidingsplan is een complexe taak voor de woonbegeleider. Om vanuit alle gegevens een plan te maken welke tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de cliënt maar die tegelijkertijd realistisch en haalbaar is vraagt deskundigheid om grotere vraagstukken te ontrafelen en te vertalen in kleinere haalbare doelen en tussenstappen. Het vertalen van de gegevens van de cliënt naar een eenduidig plan, vraagt daarnaast zowel schriftelijke als mondelinge uitdrukkingsvaardigheden. Het plan moet zowel voor de cliënt als voor anderen hulp- en dienstverleners eenduidig zijn. Daarnaast vraagt het maken van een plan ook kennis van verschillende doelgroepen en hun specifieke behoeften, mogelijkheden en wensen. Uiteraard zijn de specifieke behoeften van de cliënt richtinggevend waardoor de woonbegeleider zich niet kan toedoen met een standaard plan. Ook is het zaak dat de cliënt en eventueel zijn omgeving zich volledig kan vinden in het ondersteuningsplan, ook wanneer de woonbegeleider weet dat bepaalde doelen niet haalbaar kunnen zijn.

Keuzes en dilemma's

- Staat voor de keuze de wens van de cliënt te honoreren versus de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en systeem
- Is in staat zo min mogelijk zijn eigen voorkeuren te laten meewegen in het ondersteuningsplan
- Is in staat zowel korte als lange termijn doelstellingen op te nemen in het plan
- Het ondersteuningsplan beslaat vele te ondersteunen gebieden van de cliënt en is evenwichtig qua samenstelling opgesteld
- Het plan dient tegemoet te komen aan de gezondheid en het welzijn van de cliënt op zowel korte als lange termijn, maar komt wel overeen met de wensen van de cliënt

2C Ondersteunen bij de persoonlijke verzorging

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij zijn persoonlijke verzorging zowel kort als langdurend in zijn woon- en leefsituatie. De ondersteuning is gericht op het in stand houden, veranderen, verbeteren of herstellen van het persoonlijk functioneren van de cliënt. De ondersteuning van de woonbegeleider draagt bij aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt. De persoonlijke ondersteuning bestaat concreet uit het ondersteunen van de cliënt bij de lichamelijke verzorging, inname vocht en voeding, mobiliteit, uitscheiding en slaap/waakritme.

Proces

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij de persoonlijke verzorging alleen daar waar het nodig is en is erop gericht de cliënt te helpen zijn functioneren te verbeteren. Uitgangspunt is dat de cliënt in principe zelf verantwoordelijk is en eigen keuzes maakt voor de verrichting van activiteiten op dit gebied.

Afspraken over de aard van de ondersteuning zijn vastgelegd in het ondersteunings- of begeleidingsplan. De ondersteuning is sterk persoonsgericht en zal door omstandigheden telkens kunnen veranderen. Bij de ondersteuning neemt de woonbegeleider aspecten voor zijn rekening als aanvulling op wat de cliënt nog wel kan, je kunt hierbij denken aan een helpende hand bij het aankleden, helpen bij stoelgang, zorgdragen voor voldoende rust, bieden van structuur in de activiteiten, waken voor voldoende hygiëne, zorgdragen voor veiligheid et cetera.

De mate van ondersteuning is afhankelijk van de context. Daar waar de ondersteuning een groter beroep doet op de woonbegeleider zal hij een afweging maken of extra deskundige of specialistische ondersteuning nodig is, denk bijvoorbeeld aan diëtist, ergotherapie, verpleging en verzorging.

Rol

De woonbegeleider heeft een ondersteunende, zorgverlenende en adviserende rol.

Niveau van handeling

Dit is een gemiddeld complexe taak. De woonbegeleider zal soms de begeleiding zelfstandig moeten uitvoeren en soms vervult hij de taken met meerdere collega's zodat hij kan terugvallen op zijn collega's. De woonbegeleider vervult meerdere rollen tegelijkertijd en moet telkens een inschatting maken welke vorm van ondersteuning op een bepaald moment gewenst is. Hij moet voortdurend een inschatting maken van de behoeften van een cliënt ook wanneer de cliënt er niet rechtstreeks om vraagt. Hij zal een cliënt goed moeten kennen en weten hoe hij op een bepaalde situatie reageert. Ondersteuning is sterk persoonsgericht, iedere cliënt zal zich prettig voelen bij een bepaalde manier van ondersteuning. De woonbegeleider zal zich steeds moeten aanpassen aan de cliënt en zijn behoeften op een bepaald moment. Het vereist flexibiliteit, aanpassingsvermogen, stressbestendigheid en improvisatievermogen.

Keuzes en dilemma's

- De woonbegeleider staat regelmatig voor de keuze de cliënt te sturen versus coachen
- Wanneer neemt de woonbegeleider de zorg over en wanneer niet
- Normen en waarden cliënt komen niet overeen met professionele of maatschappelijke normen
- Wensen van cliënt kunnen organisatorisch niet ingewilligd worden
- Tijd om te ondersteunen ontbreekt waardoor overnemen snel gebeurt
- Cliënt is niet gemotiveerd

2D Ondersteunen bij het wonen en het huishouden

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij het wonen en het huishouden. De werkzaamheden kunnen betrekking hebben op het organiseren van het huishouden, het uitvoeren van lichte huishoudelijke schoonmaakwerkzaamheden, het verzorgen van de maaltijden, het verzorgen van de bedden, het verzorgen van kleding en textiel, het verzorgen van boodschappen, het bevorderen van een optimaal en prettig woon- en leefklimaat.

Proces

De woonbegeleider voert de werkzaamheden uit volgens de afspraken in het begeleidingsplan. De werkzaamheden zijn in de meeste gevallen ondersteunend en activerend van aard, dat betekent dat de woonbegeleider alleen aanvult, overneemt en begeleidt waar nodig en wenselijk. De woonbegeleider zorgt ervoor dat de cliënt zoveel mogelijk zijn zelfstandigheid en zelfredzaamheid behoudt of vergroot. Steeds zal de woonbegeleider een inschatting moeten maken of de cliënt in staat is (fysiek, mentaal en psychisch) om de activiteiten uit te voeren. Hij zal zijn benaderingswijze, communicatie en de handeling voortdurend op de cliënt moeten laten aansluiten teneinde te komen tot een goede begeleiding. De woonbegeleider zorgt met de activiteiten voor een schone, hygiënische en veilige woonomgeving conform de wensen van de cliënt. Waar wenselijk betreft hij mantelzorg bij de ondersteuning.

Rol

De woonbegeleider heeft een toezichthoudende, stimulerende, activerende en adviserende rol.

Niveau van handeling

Het ondersteunen bij het wonen en het huishouden is een gemiddeld complexe taak. De werkzaamheden op zich zijn laag complex, maar de omstandigheden waaronder en het begeleiden van de cliënt bij deze taak kan de handelingen aardig ingewikkeld maken.

In veel gevallen zal de woonbegeleider deze taak *zelfstandig* uitvoeren, dat betekent dat hij niet kan terugvallen op collega's voor overleg. Hij zal zelfstandig beslissingen moeten nemen. Hij zal zelf en samen met de cliënt de werkzaamheden moeten indelen en prioriteiten moeten stellen. Overleg en afstemming met de mantelzorg zal soms plaatsvinden. De handelingen zijn niet van dien aard dat er telkens anders gehandeld hoeft te worden of dat er risico's aan verbonden zijn.

Het kan voorkomen dat het begeleiden van de cliënt tijdens de activiteiten ervoor zorgt dat de handeling complexer van aard wordt. Er kunnen onverwachte situaties ontstaan en het kan voorkomen dat de woonbegeleider moet improviseren. Hij zal moeten inspelen op het gedrag van de cliënt en de van tevoren bedachte begeleidingswijze moet aanpassen gedurende begeleiding. Hierbij is hij aangewezen op zijn eigen vindingrijkheid.

Keuzes en dilemma's

- Wat is belangrijker: de kwaliteit van de handeling of de kwaliteit van de begeleiding?
- De tijd die nodig is voor de handeling is velen malen groter door de begeleiding
- Door specifieke eisen aan de ondersteuning en begeleiding worden de activiteiten niet meer volgens de normen of afspraken uitgevoerd
- De cliënt is niet te motiveren waardoor de woonbegeleider dingen zelf gaat doen of het huishouden blijft liggen.
- De cliënt vindt andere dingen belangrijker / heeft andere normen dan de woonbegeleider of de organisatie
- Anderen (zoals mantelzorg) komen hun afspraken niet na

2E Ondersteunen bij financiën en administratie van de cliënt

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij zijn financiële en administratieve beheer. Hij helpt de cliënt bij verkrijgen van inkomen, verzorgen van verzekeringen, regelen van geldzaken, verwerken van post en beheer van administratie. De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij het realiseren van zijn rechten en plichten. Hij ondersteunt bij het aanvragen van indicaties zoals aanpassing in de woning, aanvraag huursubsidie en andere regelingen en uitkeringen.

Proces

De woonbegeleider geeft en biedt de cliënt inzicht in de financiële en administratieve situatie. Hij maakt het bestedingspatroon helder, leert de cliënt overzicht te behouden en adviseert de cliënt over zijn of haar wenselijke bestedingspatroon. Hij biedt daarnaast hulp bij budgetbeheer en huishoudelijk management als dat gewenst is.

Samen met de cliënt regelt hij de zaken zo dat de cliënt een wenselijke standaard van leven kan onderhouden. Hij helpt de cliënt prioriteiten stellen en keuzes maken in zijn bestedingspatroon. Hij helpt bij en informeert de cliënt over mogelijke oorzaken van knelpunten op financieel en administratief gebied. Hij verwijst de cliënt waar nodig door naar deskundigen. De woonbegeleider geeft begeleiding om de sociale en praktische vaardigheden van de cliënt op dit gebied te vergroten. Hij helpt de cliënt met structureren, ordenen, beheren, doen van aanvragen, leren omgaan met geld, onderhouden van contacten met dienstverlenende en beslissingsbevoegde instanties. Hij leert de cliënt contacten aan te gaan en assertief op de treden. De woonbegeleider bemiddelt bij conflicten en belangentegenstellingen. Hij helpt de cliënt bij het behartigen van zijn belangen.

Rol

De woonbegeleider heeft een toezichthoudende, belangenbehartigende en ondersteunende rol

Niveau van handeling

De handeling is een redelijk complexe taak. De woonbegeleider dient de ondersteuning aan te passen aan de mogelijkheden en wensen van de cliënt. Hij zal deze werkzaamheden redelijk zelfstandig uitvoeren. Hij zal geen gebruik kunnen maken van standaard aanpakken aangezien iedere cliënt eigen behoeften, verlangens en wensen heeft. Hij zal steeds een aanpak moeten bedenken die aansluit bij een bepaalde cliënt.

Om werkzaamheden op dit gebied uit te voeren zal hij op de hoogte moeten zijn van de sociale kaart en de rechten en plichten van zijn cliënt haarfijn moeten kennen. Hij zal zijn weg moeten weten bij instanties en voorzieningen en weten hoe hij dingen gedaan moet krijgen. Er zal een beroep worden gedaan op zijn vermogen te netwerken en mogelijkheden te zoeken en te vinden zodat de cliënt zaken gedaan kan krijgen. De woonbegeleider moet nieuwe wegen kunnen bewandelen, moet creatief zijn en durf en durf hebben om contacten aan te gaan en op te bouwen. De woonbegeleider krijgt te maken met verschillende instanties en met tegengestelde belangen. Hij zal steeds de korte en lange termijn effecten voor de cliënt moeten kunnen overzien en prioriteiten moeten kunnen stellen.

Keuzes en dilemma's

- Hoe ver ga je in de belangenbehartiging?
- De keuzes van de cliënt zijn niet de eigen keuzes
- De cliënt ziet alleen korte termijn en heeft geen oog voor lange termijn
- Cliënt ziet nut en noodzaak van activiteiten niet in
- Cliënt heeft bijzonder bestedingspatroon, in hoeverre ga je hierin mee?
- Cliënten houden dingen en bestedingen verborgen
- Cliënten hebben weinig geld te besteden

2F Ondersteunen bij het sociaal en maatschappelijk functioneren

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij zijn sociaal en maatschappelijk functioneren. Hij helpt de cliënt bij het aangaan, opbouwen en onderhouden van relaties en bij het onderhouden van contacten met mensen in zijn omgeving. Hij ondersteunt hen bij het leren omgaan met anderen, bij het houden aan algemene gedragsregels en normen en waarden op sociaal gebied. Hij bemiddelt bij conflicten.

Proces

De woonbegeleider probeert samen met de cliënt te achterhalen waar de cliënt op sociaal gebied behoefte aan heeft. Samen met de cliënt probeert hij te achterhalen op welke manier hij het sociaal en maatschappelijk functioneren in een wenselijke situatie kan brengen. Hij ondersteunt de cliënt bij het aangaan en onderhouden van relaties en contacten. Hij geeft tips en adviezen, leert hem stap voor stap activiteiten te ondernemen. Tevens ondersteunt hij de cliënt bij vraagstukken rondom seksualiteit. Hij stimuleert dat cliënten relaties aangaan en leert hen wat daarbij belangrijk is. Hij houdt regelmatig de cliënt een spiegel voor, confronteert de cliënt met ongewenst gedrag, creëert oefensituaties en traint waar nodig de cliënt in sociale vaardigheden. Hij helpt de cliënt wegen te zoeken om nieuwe contacten aan te gaan. De woonbegeleider maakt hierbij gebruik van zijn eigen ervaringen en toont voorbeeldgedrag. Hij zet zijn netwerk en kennis van de sociale kaart in om de cliënt verder te helpen.

Rol

De woonbegeleider vervult een intermediaire rol, is initiator en vertoont voorbeeldgedrag

Niveau van de handeling

Voor de woonbegeleider is het ondersteunen bij sociaal en maatschappelijk functioneren een complexe zaak. Het maatschappelijk en sociaal functioneren is een tweerichtingsverkeer dat niet afgedwongen kan worden. De aard van de beperking van de cliënt maakt dat de cliënt makkelijker of moeilijker in staat is contacten aan te gaan en maatschappelijk te kunnen functioneren.

De woonbegeleider moet creatief zijn, kunnen improviseren en telkens nieuwe wegen bedenken om doelen van de cliënt te bereiken.

Keuzes en dilemma's

- De cliënt claimt de woonbegeleider, heeft veel behoefte aan persoonlijk contact
- Vaak is woonbegeleider de enige waar cliënt contact mee heeft
- Lastig grens trekken tussen werk en privé
- Teleurstelling als andere partij geen belangstelling heeft voor contact
- Gedragsregels moeilijk te hanteren voor cliënt

2G Ondersteunen bij het realiseren van een zinvolle dagbesteding zoals passend werk, scholing of vrijetijdsbesteding

De woonbegeleider ondersteunt de cliënt bij het vinden van een passende en zinvolle dagbesteding. Hij ondersteunt de cliënt bij het verduidelijken van de behoeften en bij het ondersteunen van de stappen die de cliënt zelf kan nemen.

Proces

Samen met de cliënt probeert de woonbegeleider te achterhalen hoe de cliënt zijn dag wil besteden. Hij probeert interesses, wensen en dromen te achterhalen. Hij probeert met de cliënt duidelijk te krijgen welke activiteiten een zinvolle betekenis hebben voor de cliënt. Hij probeert met de cliënt te kijken op welke manier hij de wensen kan verwezenlijken en welke stappen hiervoor nodig zijn. Samen met andere deskundigen (zoals activiteitenbegeleiding) maakt hij een plan van aanpak.

Ondersteuning is vooral gericht op het verduidelijken van wensen, vinden van activiteiten waar de cliënt goed in is, verkennen van de mogelijkheden van de cliënt, maken van een realistische planning, stap voor stap toewerken naar het einddoel, motiveren en stimuleren, bespreken en verwijderden van obstakels en benadrukken van positieve effecten. Hij probeert te achterhalen waar de cliënt kracht vandaan haalt en speelt daarop in. Hij probeert eruit te halen wat erin zit.

De woonbegeleider is op de hoogte van de mogelijkheden op het terrein van arbeid en vrije tijd voor de cliënt. Hij kent specifieke voorzieningen en kent de sociale kaart op terrein van hobby, recreatie, werk en opleiding. Voor specialistische hulp op dit terrein verwijst hij door.

Rol

De woonbegeleider vervult de rol van verkenner, initiator, motivator en stimulator

Niveau van de handeling

Voor de woonbegeleider is dit een redelijk complexe taak. Hij voert activiteiten op dit gebied meestal niet alleen uit, aangezien hij een beroep kan doen op de kennis en kunde van andere disciplines. De woonbegeleider dient initiatiefrijk en creatief te zijn. Hij moet wegen bewandelen die nog nooit eerder bewandeld zijn. Hij moet kunnen improviseren en om kunnen gaan met onverwachte situaties. Hij moet mensen kunnen verwoorden wat mensen kunnen en dat vertalen naar concrete activiteiten en situaties. Hij kan niet toe met standaard aanpakken en standaardprotocollen.

Keuzes en dilemma's

- Veel te maken krijgen met tegenslag en desinteresse
- Niet te snel dingen willen, maar geduld hebben en blij zijn met kleine vorderingen
- Mensen willen niet meewerken om situatie te creëren waar cliënt gebaat bij is.
- Cliënt wil iets wat niet te bereiken is en neemt geen genoegen met minder
- Kost veel tijd en energie om situatie te krijgen waar de cliënt en werkgever, opleiding etc. tevreden mee is

2H Activerende begeleiding bieden

De woonbegeleider geeft de cliënt activerende begeleiding tijdens het uitvoeren van allerlei activiteiten. Activerende begeleiding is gericht op het ontwikkelen, ontplooien en veranderen van gedrag en vaardigheid van de cliënt. De cliënt leert bepaalde dingen uit te voeren, leert dingen op te pakken, leert keuzes en beslissingen te maken, verantwoordelijkheden op te pakken, voor zichzelf op te komen. Doel is dat de zelfstandigheid en het zelfsturend vermogen van de cliënt wordt vergroot.

Proces

In de eerste plaats probeert de woonbegeleider te achterhalen wat de cliënt wil en wat zijn behoeften zijn. Hij probeert de vraag achter de vraag duidelijk te krijgen. De woonbegeleider maakt op de aspecten waar een cliënt vooruitgang op wil boeken een gestructureerd plan van aanpak. Samen met andere deskundigen ontwikkelt hij een plan van aanpak op basis waarvan de cliënten zich stap voor stap kan ontwikkelen. Grotere doelen worden omgezet in kleine haalbare stappen en doelen. Regelmatig vindt evaluatie en bijstelling van het plan plaats op basis van nieuwe inzichten.

De basis voor het bereiken van resultaten is een vertrouwensband opbouwen met de cliënt en inzicht te krijgen in diens mogelijkheden, wensen en behoeften. Voortdurend dient de woonbegeleider een inschatting te kunnen maken van iemands draagkracht en copingsstrategieën. De woonbegeleider speelt een belangrijke rol in het motiveren van de cliënt.

De cliënt moet het ook echt willen en er vertrouwen in hebben. De woonbegeleider geeft een voorbeeldfunctie en geeft informatie en tips en adviezen aan de cliënt op velerlei gebied.

Rol

De woonbegeleider vervult een stimulerende en motiverende rol

Niveau van de handeling

Deze activiteit is een zeer complexe taak. De woonbegeleider heeft te maken met zeer veel verschillende doelgroepen die vanwege hun beperkingen en handicaps specifieke begeleiding nodig hebben bij het leren en ontwikkelen. De vraag van de cliënt is niet altijd eenduidig en het toewerken naar resultaten vereist specifieke benaderingen, creëren van specifieke omstandigheden, soms zeer gestructureerde aanpakken en specifieke communicatie. Specifieke aandacht zal de woonbegeleider steken in motivatie en stimulatie. De woonbegeleider dient een dusdanige leeromgeving te bieden dat cliënten ook kunnen leren.

De woonbegeleider vervult deze activiteit niet altijd alleen, vaak kan hij gebruik maken van de deskundigheid van gedragsdeskundigen en therapeuten.

Hij zal zeer creatief moeten zijn in de omgang met de cliënt en steeds zijn aanpak moeten aanpassen aan de draagkracht en behoeften van die cliënt.

Keuzes en dilemma's

- De cliënt is niet altijd gemotiveerd
- Cliënt krijgt te maken met teleurstellingen en tegenslagen
- Wil de cliënt leren of wil de woonbegeleider graag dat de cliënt dingen leert

2I Informatie en advies geven

De woonbegeleider geeft tijdens de ondersteuning en begeleiding informatie en advies aan de cliënt. Tevens is hij contactpersoon richting familie. In het multidisciplinair team geeft hij de medebehandelaars informatie over de situatie van de cliënt. Ook naar anderen rondom de cliënt zoals instanties, werkgevers, zal hij met inachtneming van de wettelijke kaders informatie geven met als doel het zelfstandig functioneren van de cliënt te vergroten en de situatie en omstandigheden van de cliënt te optimaliseren (belangenbehartiging)

Hij geeft informatie over ziektebeelden en stoornissen en hoe de cliënt het beste benaderd kan worden en onder welke omstandigheden hij het beste functioneert. Hij helpt cliënten en familie om ziekte-inzicht te krijgen.

Proces

Het geven van informatie en advies zal door de woonbegeleider naar gelang de omstandigheden van de cliënt worden aangepast. Afhankelijk van de mogelijkheden en het begripsniveau van de cliënt zal hij de informatie aangepast aanbieden zoals gedoseerd, gestructureerd, duidelijk en/of ondubbelzinnig. Hij kent de omstandigheden waardoor informatie verstoord kan aankomen. Hij creëert dusdanige omstandigheden dat de cliënt de informatie tot zich kan nemen. Soms zal hij gebruik maken van ondersteunende materialen als foto's, folders, videomateriaal. Hij zal het juiste tijdstip bepalen door in te schatten wanneer welke informatie nuttig en zinvol is.

Soms zal hij een directieve wijze hanteren en soms een indirectieve wijze. In veel gevallen zal hij de cliënt de weg wijzen waar en hoe hij zelf informatie kan zoeken. Hij maakt gebruik van zijn netwerk en contactpersonen om de cliënt te helpen de informatie te zoeken. Hij zal achteraf controleren of de cliënt de informatie heeft begrepen.

Rol

De woonbegeleider heeft een coachende en informatieve rol

Niveau van de handeling

Voor de woonbegeleider is deze taak een redelijk complexe taak. In veel gevallen zal hij bij het verzamelen van informatie wel terug kunnen vallen op medebehandelaars, disciplines en collega's maar hij zal wel de informatie geheel zelfstandig aanbieden. Aangezien de woonbegeleider in veel gevallen de aangewezen persoon (of de persoonlijk begeleider) is van de cliënt zal hij degene zijn die contactpersoon is naar buiten aangaande zaken rondom de cliënt. Het is de verantwoordelijkheid van de woonbegeleider op de hoogte te zijn en te blijven van de situatie rondom de cliënt.

Bij het geven van informatie zal de woonbegeleider geen onverwachte situaties voorkomen, wel zal hij creatief en inventief moeten zijn om te zorgen dat de cliënt de informatie tot zich neemt. Steeds zal hij het aanbieden van de informatie en de informatie zelf moeten aanpassen aan de omstandigheden.

Keuzes en dilemma's

- Cliënt of familie zijn niet klaar om bepaalde informatie te ontvangen en verzetten zich
- De boodschap wordt niet begrepen door beperkingen bij de cliënt
- Advies geven of de cliënt zelf laten ondervinden wat zinvol is
- Hoeveel risico mag je de cliënt laten nemen?
- Wanneer is het juiste tijdstip daar om bepaalde informatie te geven?
- Wat vertel je anderen in de omgeving van de cliënt over de cliënt en wat vertel je niet?
- Gaat betrouwbaarheid en eerlijkheid boven alles of is een leugentje om bestwil geoorloofd?

2J Verpleegkundige handelingen uitvoeren

De woonbegeleider voert in sommige gevallen verpleegtechnische handelingen uit. Onderdeel daarvan zijn voorbehouden handelingen. Dit zijn medische handelingen die, indien hij door een niet-deskundige worden verricht, een dusdanig risico met zich meebrengen, dat hij moet worden voorbehouden aan bepaalde beroepsbeoefenaren. Voorbehouden handelingen worden alleen uitgevoerd op basis van een indicatie die gesteld is door (meestal) een medische beroepsbeoefenaar, zoals een arts. De arts kan een niet-zelfstandig bevoegde opdracht geven tot het uitvoeren van een voorbehouden handeling op basis van autorisatie.

Proces

De woonbegeleider legt samen met de cliënt vast voor welke voorbehouden handeling de cliënt ondersteuning nodig heeft. De woonbegeleider kan de handeling zelf uitvoeren, de cliënt leren de handeling zelf uit te voeren of andere deskundigen (zoals een verpleegkundige of de thuiszorg) inschakelen.

Rol

De woonbegeleider heeft een signalerende en bewakende rol

Niveau van de handeling

De woonbegeleider voert de handelingen meestal volgens protocol en op aanwijzing van de arts uit. Het is belangrijk dat de medewerker tijdens de werkzaamheden signaleert of er afwijkingen zijn waarvoor een arts moet worden gewaarschuwd. Er is specifieke kennis nodig omtrent het verrichten van voorbehouden handelingen (autorisatie). Het risico is aanwezig op het maken van fouten welke in sommige gevallen grote gezondheidsgevolgen kunnen hebben.

Keuzes en dilemma's

- De woonbegeleider moet inschatten of de aanwijzingen van de arts correct zijn.
- De woonbegeleider zal zowel moeten uitgaan van de wensen van de cliënt als van de aanwijzingen van de arts.
- Het kunnen stellen van prioriteiten bij de verzorging van meerdere cliënten tegelijk wordt gevraagd.

2K Evaluatie en verslaglegging

De woonbegeleider toetst de ontwikkeling van cliënten aan de doelstellingen van het woonbegeleidingsplan en evalueert het met betrokkenen. Hij draagt zorg voor een adequate verslaglegging van betreffende cliënten.

Proces

De woonbegeleider bouwt evaluatiemomenten in zijn begeleidingsplan. Hij toetst of de doelstellingen bijgesteld moeten worden, of de doelen en activiteiten nog in elkaars verlengde liggen. Niet alleen de doelstellingen maar ook de wijze waarop de begeleiding is verlopen, wordt geëvalueerd. De woonbegeleider reflecteert op zijn eigen werkwijze/aanpak en verbindt hier consequenties aan. De woonbegeleider houdt rekening met wettelijke kaders en verplichtingen rondom verslaglegging. Hij bewaakt de privacygrenzen.

Rol

De woonbegeleider heeft een toetsende en uitvoerende rol

Niveau van handeling

De woonbegeleider neemt zelf het initiatief om te evalueren en te reflecteren op zijn handelen. Hij moet zelf kunnen inschatten of zijn werkwijze nog geschikt is voor de cliënt en zijn omgeving/systeem. De woonbegeleider beschikt over een zelflerend vermogen.

Keuzes en dilemma's

- Evalueren is niet altijd leuk, teleurstelling kan gevolgen hebben voor motivatie van de cliënt

2.2 Organisatiegebonden taken

2L Coördineren van de zorgverlening

De woonbegeleider voert de coördinatie of de regie over de zorgverlening van de cliënt met als doel optimale en efficiënte zorgverlening.

Proces

De woonbegeleider houdt zicht op alle hulpverleners, contacten en netwerken die zich om en nabij de cliënt bevinden. Hij stemt met hen af en werkt samen ten behoeve van optimale zorgverlening aan de cliënt. Daar waar de cliënt dit zelf houdt hij zich op afstand, waar nodig ondersteunt of coached hij de cliënt hierbij.

Rol

De woonbegeleider is regisseur, coördinator, bewaker en belangenbehartiger

Niveau van de handeling

Het coördineren en regisseren is een complexe taak. De woonbegeleider dient kennis te hebben van andere disciplines en hulpverleners en dient inzichtelijk te hebben wie welke werkzaamheden uitvoert en met welke resultaten. Hij houdt overzicht over het totaal van de resultaten en grijpt in wanneer deelactiviteiten niet sporen met het geheel van de behoeften en wensen van de cliënt.

Hij dient rekening te houden met de belangen en professionaliteit van andere deskundigen en dient zich een weg te vinden tussen al deze krachten zonder zijn eigen belang uit het oog te verliezen.

Keuzes en dilemma's

- Bepalen wat het meest effectief is voor de cliënt
- Omgaan met verschillende belangen
- Korte termijn versus lange termijn

2M Begeleiden, ondersteunen en adviseren van collega's, vrijwilligers en stagiaires

Korte toelichting

De woonbegeleider coacht en begeleidt collega's, vrijwilligers en stagiaires met als doel dat hij zich zoveel mogelijk kunnen ontwikkelen in hun werk.

Proces

De woonbegeleider krijgt en houdt zicht op het totale dienstenpakket welke door collega's, vrijwilligers en stagiaires wordt geleverd en hoe hij de werkzaamheden uitvoeren. Als dit nodig is begeleidt en ondersteunt hij hen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden en hij adviseert hen op allerlei gebieden van het werk. Ook houdt hij begeleidingsgesprekken en geeft hen informatie en advies over de kwaliteit van hun werkzaamheden en ontwikkelingsmogelijkheden. De woonbegeleider stuurt collega's, vrijwilligers en stagiaires aan bij de uitvoering van hun werkzaamheden en verdeelt waar nodig taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Hij evalueert zijn coachings- en begeleidingsvaardigheden en stelt deze indien nodig bij.

Rol

De woonbegeleider vervult de rol van:

- Begeleider: invloed uitoefenen op het functioneren van mensen
- Ondersteuner: mensen bijstaan bij het uitvoeren van activiteiten, maar niet overnemen
- Coördinator: aansturen van mensen.

Niveau van de handeling

Het begeleiden en coachen van collega's, stagiaires en vrijwilligers is een redelijk complexe taak. De (woonbegeleider) moet de gevolgen van zijn handelen voor anderen kunnen voorzien. Onverwachte situaties zal hij regelmatig tegenkomen bij het coachen en begeleiden. Hij moet koppelingen leggen tussen zijn handelen en het resultaat van het begeleiden en coachen. Hij zal de vorm van begeleiden steeds moeten aanpassen aan wie hij voor zich heeft. De woonbegeleider voert deze taak zelfstandig uit. Hij is eindverantwoordelijk voor het begeleiden en coachen van de verschillende medewerkers. Hij zal naast het begeleiden oog moeten hebben voor de juiste randvoorwaarden. Deze kunnen per persoon verschillen.

Keuzes en dilemma's

- Bepalen wie de juiste persoon op de juiste plek is en wie betrokkenheid heeft bij het werk en wat mensen aankunnen
- Omgaan met wensen van medewerkers over hun ontwikkeling en wat mogelijk is
- Omgaan met soms verschillende eigen ideeën van wat goede begeleiding is en de ideeën van medewerkers die hij begeleidt.

2N Contacten aangaan en onderhouden op lokaal en regionaal niveau met organisaties, instanties en andere hulpverleners.

Voor het optimaal kunnen begeleiden van cliënten is het van belang om een goed netwerk op te zetten en goed samen te werken met relevante partijen.

Proces

De woonbegeleider inventariseert en analyseert de mogelijkheden voor relevante samenwerkingsmogelijkheden (en communicatie) tussen instituten en instellingen in een wijk en buurt (onderwijs, welzijnsinstellingen en commerciële instellingen). Hij onderhoudt relevante (externe) contacten. Hij zet andere collega's aan tot integrale samenwerking met partners. De woonbegeleider neemt regelmatig de samenwerking en de doelen van samenwerkingsverbanden onder de loep en stelt deze indien nodig bij.

Rol

De woonbegeleider vervult bij deze taak de rol van:

- Mobilisator: aanzetten en motiveren van mensen en partijen
- Bemiddelaar: bemiddelen tussen verschillende partijen.

Niveau van de handeling

Initiëren en onderhouden van contacten met relevante partijen is complex. De woonbegeleider voorziet vaak de gevolgen van zijn handelen voor samenwerkingsmogelijkheden en voortgang van samenwerking. Ook kan hij onverwachte situaties tegenkomen, waar hij op in moet springen.

De transfervaardigheden voor de woonbegeleider op dit gebied zijn hoog. Hij gebruikt vaak eerdere ervaringen bij het initiëren en onderhouden van contacten. De woonbegeleider werkt zelfstandig bij deze taak. Als dit nodig is overlegt hij met collega's en andere disciplines.

Keuzes en dilemma's

Bij het initiëren van contacten en het samenwerken met relevante organisaties heeft de woonbegeleider te maken met diverse keuzes en dilemma's. Deze liggen op het vlak van:

- Soms verschillende belangen in een samenwerkingsverband
- Welke netwerken en/of samenwerkingspartners dragen bij aan de ontwikkeling van de cliënt
- Partijen zien geen heil in samenwerking

2.3 Professiegebonden taken

2O Houdt eigen deskundigheid bij en levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het vak

De woonbegeleider heeft tot taak de eigen deskundigheid op peil te houden. Hij houdt vakliteratuur bij en draagt zorg voor uitwisseling en schroomt niet anderen te consulteren. Door zijn kennis beschikbaar te stellen voor anderen draagt hij bij aan de ontwikkeling van andere vakgenoten en levert hij een bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening .

Proces

De woonbegeleider leest vakliteratuur, weet waar hij belangrijke informatie kan vinden en is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en inzichten. Ook volgt hij actuele maatschappelijke vraagstukken en ontwikkelingen. Hij onderhoudt contacten met collega's en functionarissen in aangrenzende beroepen om zijn deskundigheid te onderhouden.

Keuzes en dilemma's

Bij het onderhouden van deskundigheid en het bijdragen aan beroepsontwikkeling heeft de woonbegeleider te maken met diverse keuzes en dilemma's. Deze liggen op het vlak van:

- Hoge werkdruk, waardoor er weinig tijd is voor deskundigheidsbevordering of om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het beroep sportbuurtwerker
- Geen mogelijkheden (bijvoorbeeld bijscholing) voor ontwikkeling bij de organisatie aanwezig.

3 Kernopgaven Woonbegeleider

3A De woonbegeleider staat voor de afwegingen de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt op korte en lange termijn af te wegen

In sommige gevallen zal de woonbegeleider ervoor kiezen om korte termijn doelen te realiseren en lange termijn doelen even op de lange baan te schuiven. Voor het leren en ontwikkelen is het soms juist goed te focussen op lange termijn doelen en de korte termijn doelen even te laten zitten.

3B De woonbegeleider staat voor de keuze de wens van de cliënt te honoreren versus de mogelijkheden en beperkingen van het systeem en omgeving

Het kan voorkomen dat de wensen van de individuele cliënt niet overeenkomen met de wensen van het cliëntsysteem of anderen in zijn omgeving. Als woonbegeleider kom je in strijd om het belang van de cliënt te behartigen maar tegelijkertijd kom je niet om de wensen van het systeem of zijn omgeving heen. Voor cliënten die thuis wonen is er een voortdurende afweging nodig tussen mogelijkheden en belastbaarheid van zijn omgeving/systeem versus wensen en behoefte van de cliënt.

3C De woonbegeleider staat regelmatig voor de keuze de cliënt te sturen of over te nemen versus te coachen of te stimuleren

De beroepskracht stimuleert de autonomie en zelfredzaamheid van de individuele cliënt. De individuele cliënt zal 'uitgedaagd' moeten worden om steeds meer zelfstandig, daar waar kan, te opereren. De beroepskracht zal daarom moeten balanceren en in kunnen schatten wat in de gegeven situatie wel kan, welk risico genomen kan worden vanuit het oogpunt van creëren van een leersituatie, en welk risico te groot is om te nemen. In de laatste situatie moet zij op tijd kunnen ingrijpen, bijsturen of overnemen. In ernstige gevallen zal verdergaande hulp ingeschakeld moeten worden.

3D De woonbegeleider staat voor de afweging de normen en waarden van de cliënt te respecteren maar tegelijkertijd om te gaan met de eigen normen, waarden en grenzen

De woonbegeleider is in staat om de normen en waarden van de cliënt te respecteren, ook als deze niet overeenstemmen met zijn eigen normen en waarden. In de begeleiding staat immers de cliënt centraal en diens wensen en behoeften. Het kan voorkomen dat een cliënt iets wenst of zich zodanig gedraagt dat de normen en waarden van de woonbegeleider en diens grenzen worden overschreden. Het is zaak dat de woonbegeleider de cliënt dan respectvol blijft benaderen. De woonbegeleider moet zich goed bewust zijn van zijn eigen normen en waarden zodat hij aan kan geven wanneer de grenzen hiervan worden overschreden. De woonbegeleider respecteert zowel zijn eigen normen en waarden als die van de cliënt.

3E De woonbegeleider staat voor de opgave om te gaan met het dilemma individueel belang van een cliënt versus het belang van andere cliënten

De woonbegeleider is in staat om te gaan met conflicterende wensen en belangen van verschillende cliënten. De wens van de cliënt vormt het uitgangspunt van de ondersteuning en begeleiding door de begeleider. De wens van de cliënt kan echter in conflict komen met de wensen of belangen van andere cliënten. De woonbegeleider zal hierin steeds weer de afweging moeten maken in hoeverre hij aan de wensen van een cliënt tegemoet kan komen, zonder dat andere cliënten hierin geschaad worden. De woonbegeleider zal dus steeds alert moeten zijn op consequenties van wensen van cliënten voor de overige cliënten. Indien deze consequenties aanwezig zijn, is overleg en afstemming met andere cliënten en/of diens begeleiders nodig. Voorts zal de woonbegeleider in staat moeten zijn om het gesprek met zijn cliënt over de betreffende wens opnieuw te openen en de cliënt te confronteren met de consequenties.

3F De woonbegeleider is in staat het dilemma wens van de cliënt versus professionele visie of standaard te hanteren

De woonbegeleider is in staat de wens van de cliënt als uitgangspunt te nemen en tegelijkertijd de professionele visie of standaard te bewaken. Het kan zijn dat de wenselijkheid van de cliënt niet te realiseren is door de organisatie. Ook kan het voorkomen dat de wensen van de cliënt botsen met de professionele standaard van de begeleider, bijvoorbeeld omdat de woonbegeleider de risico's op het gebied van gezondheid of veiligheid van de cliënt onacceptabel vindt. Het is dan aan de woonbegeleider om de afweging te maken en – eventueel na consultatie van collegae – met de cliënt zodanige afspraken te maken dat er geen professionele grenzen worden overschreden.

3G De woonbegeleider is in staat om te gaan met de grens tussen afstand en betrokkenheid

De cliënt heeft vaak veel behoefte aan persoonlijk contact met de begeleider. In het aangaan van een vertrouwensrelatie is het soms moeilijk te bewaken welke dingen behoren tot de privé-sfeer en welke dingen wel gedeeld kunnen worden. Enige professionele afstand is wel wenselijk maar tegelijkertijd kan de cliënt veel baat hebben bij het delen van ervaringen van de begeleider.

Sommige cliënten zullen echter misbruik maken van de kennis die men verkrijgt van de begeleider. Per situatie zal de woonbegeleider moeten inschatten met welk doel hij zaken uit zijn privé-leven deelt met de bewoner.

3H De woonbegeleider is in staat een evenwicht te vinden tussen cliëntgebonden taken en ondersteunende taken

De woonbegeleider verricht zowel werkzaamheden die direct met de cliënt te maken hebben als ondersteunende werkzaamheden. De ondersteunende werkzaamheden vragen veel meer aandacht door de informatiemaatschappij en de grotere eisen die men stelt aan doelmatigheid, doeltreffendheid en transparantie. Het is aan de woonbegeleider een dusdanig evenwicht te zoeken tussen beide typen werkzaamheden dat de cliënt daar optimaal bij gebaat is.

3I De woonbegeleider is in staat om te gaan met de belangen van de cliënt en de betrokkenen versus (financiële) mogelijkheden binnen de organisatie (B/C)

De woonbegeleider staat voor de opgave om te gaan met en oplossingen te zoeken voor wensen, belangen, mogelijkheden van de cliënt die indruisen tegen de wensen, belangen, mogelijkheden van het cliëntsysteem en/of de organisatie. De cliënt staat centraal in de benadering van de beroepskracht, maar hij moet wel de cliënt op de hoogte stellen van afwijkende meningen. Bovendien is het van belang dat hij de samenwerking met derden ook goed in stand houdt. Hij weegt de wensen van de cliënt af tegen de (financiële) mogelijkheden, beperkingen en uitgangspunten van de organisatie. Dit houdt bijvoorbeeld ook in dat de beroepskracht steeds opnieuw de afweging moet maken tussen de kwaliteit van de ondersteuning die hij levert en de (vaak beperkte) tijd die hij beschikbaar heeft.

4 Competenties Woonbegeleider

4.1 Kernkwaliteiten beroepskracht in zorg en welzijn

Werken in de verplegende, verzorgende en sociaal-agogische beroepsgroepen betekent direct werken met cliënten, cliëntsystemen, cliëntgroepen en samenlevingsverbanden, waarbij de persoon van de beroepskracht een belangrijke rol speelt bij het aangaan van een professionele relatie en bij het bereiken van de gewenste resultaten. De beroepskracht heeft het vermogen om individuen, groepen en samenlevingsverbanden in hun waarde te laten en de ambitie om ieder tot zijn recht te laten komen. De beroepskracht gaat uit van een positief mensbeeld, gelooft in de beïnvloedbaarheid van personen, groepen en samenlevingsverbanden met als doel de kwaliteit van leven te verbeteren. Dit soort kwaliteiten zijn te benoemen in kernkwaliteiten.

D.D. Ofman ³ beschrijft kernkwaliteiten als volgt:

Kernkwaliteiten zijn eigenschappen die tot het wezen (de kern) van een persoon behoren; ze doordringen de hele mens en stellen al diens meer of minder in het oog springende eigenschappen in een bepaald licht. De kernkwaliteit 'kleurt' een mens; het is de specifieke sterkte waar we bij hem of haar direct aan denken. Voorbeelden van kernkwaliteiten zijn bijvoorbeeld daadkracht, zorgzaamheid, zorgvuldigheid, moed, ontvankelijkheid, ordelijkheid, invoelingsvermogen, flexibiliteit, enzovoorts. Kernkwaliteiten zijn uitingen van het Zelf waar bezieling uit voortkomt. Kernkwaliteiten zijn niet in de eerste plaats eigenschappen, maar eerder mogelijkheden waarop men zich kan afstemmen. '(...) Een kernkwaliteit is te herkennen aan iemands bijzondere kwaliteit, waarover hijzelf zegt: 'Dat kan toch iedereen.' Dat kan niet iedereen en als je de achterliggende kernkwaliteit weg zou halen, zou je de ander zelfs niet eens meer herkennen. Dat komt doordat die ene kernkwaliteit alle andere, minder uitgesproken kwaliteiten doordringt. Een kernkwaliteit is dan ook *altijd* potentieel aanwezig. Je kunt een kernkwaliteit niet naar believen aan- of uitzetten, je kunt hem wel verborgen houden. Het onderscheid tussen kwaliteiten en vaardigheden zit vooral in het feit dat kwaliteiten van binnenuit komen en vaardigheden van buitenaf aangeleerd zijn. Vaardigheden zijn dus aan te leren, kwaliteiten kun je ontwikkelen. Hoe duidelijker het beeld dat we van onze kernkwaliteiten hebben, des te bewuster kunnen we die laten doorstralen in het werk.' (einde citaat.)

De volgende vijf kernkwaliteiten voor een verantwoorde beroepsuitoefening in zorg en welzijn hebben wij geformuleerd:

A1 De betrokken beroepskracht

De beroepskracht doet zijn werk vanuit een maatschappelijk engagement, dat uiteenloopt van "*met mensen werken*" tot aan het "*willen bijdragen aan een betere samenleving*". Deze betrokkenheid vertaalt zich in een visie op de samenleving dat mensen recht hebben op een goede kwaliteit van leven, ook als ze een handicap hebben, gezondheidsproblemen kennen, in een achterstandssituatie verkeren of zelf geen richting weten te geven aan het leven. De beroepskracht is tevens betrokken bij zijn organisatie, de mensen voor wie hij werkt, bij zijn beroepsgroep en de branche als geheel. Bij de betrokkenheid past tegelijk een professionele distantie. Er is een zekere afstand nodig tussen beroepskracht en de cliënt of cliëntgroepen om de professionele meerwaarde te behouden. Ook moet de beroepskracht beschermd worden tegen overmatige inzet en kunnen accepteren dat gewenste veranderingen niet of uiterst moeizaam tot stand komen.

³ 1. Ofman, D.D. (1994, 3e dr.) *Bezieling en kwaliteit in organisaties*. Cothen, Servire.

A2 De empathische beroepskracht

De beroepskracht kan zich inleven in de situatie van zijn cliënten en is in staat hun kwaliteiten, talenten en potenties te zien en te waarderen. Hij benaderd hen met respect. Hij kan schakelen tussen verschillende culturen, leefstijlen, generaties en maatschappelijke lagen en weet met hen op de juiste manier te communiceren. Vooral in de multiculturele samenleving is empathie een belangrijk kenmerk voor de beroepskracht. Van de kant van de cliënten wint hij gemakkelijk sympathie en vertrouwen en hij weet dit vast te houden, ook in meer problematische situaties. Tegelijk blijft de beroepskracht zichzelf en behoudt zijn rol als beroepskracht. Hij waakt ervoor zich met zijn cliënten te identificeren en zich aan hun leefstijl aan te passen. Naar derden kiest de beroepskracht een professioneel partijdige opstelling ten gunste van zijn cliënten.

Niveaus:

- a. inlevingsvermogen in bezoekers en deelnemers
- b. inlevingsvermogen in divers samengestelde cliëntenpopulatie
- c. inlevingsvermogen in cliëntenpopulatie en betrokken systemen
- d. inlevingsvermogen als in c en vertaling naar beleidsmakers

A3 De assertieve beroepskracht

De beroepskracht heeft een goede antenne voor uitgesproken, onuitgesproken en nonverbale signalen, voor lichaamstaal en indirect gedrag van zijn cliënten en weet deze op de juiste wijze hierop te reageren. Hij heeft een goed gevoel voor verhoudingen en zijn eigen positie hierin. Hij kan snel inschatten welke culturele normen en waarden cliënten belangrijk vinden, gaat respectvol hiermee om en stelt grenzen. Hij kan nee zeggen wanneer verwachtingen van cliënten niet overeenkomen met zijn opdracht, indruisen tegen zijn vakkennis of het beleid van zijn organisatie. Hij zorgt dat hij met respect behandeld wordt door de cliënt. Hij staat voor zijn keuzes en adviezen en kan deze verdedigen ten overstaan van betrokkenen.

De beroepskracht heeft tevens een goed gevoel voor verhoudingen met leidinggevend en collega's en komt voor zichzelf op. De assertieve beroepskracht heeft een neus voor onderhuidse conflicten en weet effectief om te gaan met rivaliserende en conflicterende partijen. Hij heeft het juiste inschattingvermogen om zijn eigen normen en waarden te bewaken en grenzen te stellen aan wat wel en niet te tolereren is.

Niveaus

- a. bewaakt eigen taken
- b. bewaakt eigen taken en stelt grenzen
- c. stelt grenzen en draagt alternatieven aan
- d. onderhandelt over eisen van opdrachtgevers, cliëntgroepen en andere organisaties

A4 De representatieve beroepskracht

De beroepskracht heeft een positieve en professionele uitstraling naar cliënten, collega's en beroepskrachten van andere organisaties. Hij vertegenwoordigt zijn werkeenheden en organisatie naar buiten en weet zich als persoon met een eigen beroepsidentiteit en ethiek te presenteren. Hij weet zich te profileren ten opzichte van beroepskrachten van andere organisaties en weet om te gaan met verschil in (bedrijfs)culturen. Hij staat voor zijn vak, is naar vakgenoten en binnen de organisatie kritisch waar het gaat om het behouden van beroepsnormen en standaarden voor kwaliteit. Hij behoudt zijn persoonlijke eigenheid en weet zijn gedrag een plaats te geven in de cultuur van de organisatie.

Niveaus

- a. is gastheer, gastvrouw
- b. vertegenwoordigt werkeenheden
- c. profileert zichzelf en vertegenwoordigt zijn organisatie
- d. is representant van eigen organisatie en samenwerkende partners

A5 De integere beroepskracht

Clënten kunnen zich veilig voelen bij de beroepskracht en weten dat persoonlijke informatie in vertrouwde handen is. De beroepskracht hanteert de algemeen geldende ethische normen in zijn werk en houdt zich aan zijn beroepscode. De beroepskracht is betrouwbaar in het nakomen van afspraken, gaat zorgvuldig om met informatie van cliënten, de organisatie en van derden en kan zich hierover verantwoorden. In samenwerking met andere disciplines weet de beroepskracht zijn eigen beroepscode te bewaken en geeft hij niet zonder toestemming van de cliënt informatie door aan anderen. Als integere beroepskracht is hij in staat om het gesprek aan te gaan over normen en waarden. Hij kan grenzen stellen aan uitingen en gedrag van cliënten of cliëntgroepen wanneer deze kwetsend zijn voor individuen of groepen of in strijd zijn met geldende normen en waarden en wetgeving.

Niveaus

- a. biedt vertrouwen aan cliënt en cliëntgroepen
- b. hanteert beroepscode en algemene ethische normen
- c. gaat in gesprek over normen en waarden
- d. initieert maatschappelijk debat

Voor alle beroepskrachten weggelegd?

De vijf hiervoor beschreven kernkwaliteiten moeten in potentie in de persoon van de beroepskracht aanwezig zijn om verder ontwikkeld te kunnen worden. *Aankomende beroepskrachten* moeten dus een zeker talent hebben voor het werk. In de loop van de opleiding zal zichtbaar moeten worden of aankomende beroepskrachten over de gevraagde kernkwaliteiten beschikken. Als dat niet het geval is, moet sterk overwogen worden of zij wel voor het juiste beroep hebben gekozen.

Het beoordelen van kernkwaliteiten is altijd een kwetsbaar punt. Dat neemt niet weg dat het wel onderwerp van gesprek zou moeten zijn tussen opleiding en aankomend beroepskracht. Assessment, zelfreflectie, supervisie en intervisie zijn instrumenten die ingezet kunnen worden om de kernkwaliteiten in beeld te brengen en verder te ontwikkelen.

Beginnende beroepskrachten moeten beschikken over de kernkwaliteiten, maar kunnen ze in de praktijk nog verder tot wasdom brengen.

Een vakvolwassen beroepskracht in zorg en welzijn moet beschikken over de vijf beschreven kernkwaliteiten en deze in meerdere competenties tot uiting kunnen laten komen.

Beroepskrachten op een lager niveau moeten in hun eigen context deze kernkwaliteiten toepassen en kunnen met begeleiding de transfer naar andere situaties maken.

De vijf kernkwaliteiten van de beroepskracht kunnen niet los van de generieke en specifieke competenties worden ontwikkeld. Ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en in de door ons opgestelde competentieprofielen komen deze vijf kernkwaliteiten dan ook geïntegreerd en zichtbaar terug.

4.2 Generieke competenties

Contactueel en communicatief

De beroepskracht is in staat om op een actieve en toegankelijke wijze contact te leggen, te hebben en te onderhouden met de (potentiële) cliënt in de sector zorg en welzijn, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, zodat zij weten wie de beroepskracht is, wat zij van hem kunnen verwachten en waarvoor zij een beroep op hem kunnen doen.

4A Bouwt vertrouwensband op

De woonbegeleider is in staat om een vertrouwensband met de cliënt op te bouwen zodat de cliënt zich veilig en op zijn gemak voelt

Proces

- Legt contact met de cliënt
- Is open en eerlijk over eigen handelen
- Toont respect voor de cliënt en neemt hem serieus
- Is consequent en voorspelbaar in zijn gedrag
- Verplaatst zich in de situatie van de cliënt en weet wat belangrijk is voor de cliënt
- Is duidelijk in wat de cliënt van hem kan verwachten
- Is toegankelijk, zichtbaar en bereikbaar voor de cliënt
- Staat open voor feedback met de cliënt
- Komt afspraken na

Resultaat

- De cliënt voelt zich veilig en vertrouwt de woonbegeleider
- De cliënt en de woonbegeleider weten wat ze aan elkaar hebben

4B Neemt initiatief tot en gebruikt zijn netwerk

De woonbegeleider is in staat om op actieve wijze initiatief te nemen tot het leggen van contact met relevante personen en organisaties en deze ook te onderhouden, zodat hij in het belang van de cliënt beschikt over een goed netwerk

Proces

- Bepaalt welke organisaties en personen van belang zijn om de doelen van de cliënt te realiseren en oriënteert zich hierop
- Spoort formele en informele netwerken op en legt contacten met relevante personen hierbinnen
- Zet een netwerk op met de relevante organisaties
- Maakt gebruik van de netwerken die de organisatie heeft
- Vraagt aan collega's bij wie hij moet zijn om het eerste contact te leggen
- Profileert zich, zodat relevante organisaties hem weten te vinden
- Onderhoudt contacten

Resultaat

- De woonbegeleider heeft een voor de cliënt belangrijk netwerk opgebouwd

4C Treedt op in en kan omgaan met crisissituaties

De woonbegeleider is in staat op vastberaden en constructieve wijze om te gaan met onverwachte en crisissituaties, waardoor situaties niet escaleren.

Proces

- Heeft voelhorens voor onverwachte en crisissituaties en ziet ze (indien mogelijk) aankomen
- Zoekt naar de verstoorder
- Durft de betrokken persoon duidelijk aan te spreken
- Maakt een inschatting van de risico's van de situatie voor de gezondheid en veiligheid van de cliënt en anticipeert hierop
- Bepaalt of hij collega's in moet schakelen
- Kent protocollen en voorschriften voor dergelijke situaties
- Blijft rustig, handelt accuraat en doelgericht
- Grijpt in voordat de situatie (verder) uit de hand loopt
- Is flexibel en creatief in het bedenken van oplossingen, eventueel buiten bestaande kaders
- Biedt de cliënt steun

Resultaat

- De woonbegeleider heeft bereikt dat de situatie niet escaleert
- Voor alle betrokkenen is de kans op ingrijpende, structurele gevolgen verkleind

Vraag- en oplossingsgericht

De beroepskracht is in staat om, in dialoog met de cliënt, de situatie en de vraag van de cliënt in beeld te brengen. Hij is in staat te zoeken naar oplossingen die rekening houden met de vraag, de mogelijkheden en de beperkingen van de cliënt, het vermogen van de beroepskracht zelf, de doelen en de afgesproken taakstelling van de organisatie, zodat de cliënt hulp, ondersteuning en begeleiding ontvangt die tegemoet komt aan zijn wensen en verwachtingen en die tevens voldoet aan de professionele grenzen van de beroepskracht. De beroepskracht is tevens in staat om de vraag van de opdrachtgever of financier in balans te brengen met de vragen en mogelijkheden van cliënten en cliëntgroepen. Hij overbrugt de kloof tussen beleidsvragen en directe vragen uit zijn werkgebied en weet de spanning hiertussen om te zetten in constructieve oplossingen.

4D Brengt in dialoog de hulpvraag in kaart

De woonbegeleider is in staat om in dialoog met de cliënt en het cliëntsysteem de hulpvraag in beeld te brengen, waardoor hij het begeleidingsplan kan af stemmen op de vraag van de cliënt

Proces

- Maakt kennis met en legt contact met de cliënt en cliëntsysteem
- Verdiept zich in de achtergrond (dossier) van de cliënt
- Luistert aandachtig
- Kijkt aandachtig naar gedrag, uitingen en houding van de cliënt
- Vraagt door naar motieven, oorzaken en achtergronden
- Toont belangstelling
- Sluit aan bij de belevingswereld van de cliënt
- Confronteert de cliënt met de wensen van het cliëntsysteem en vice versa
- Doet waar nodig een beroep op anderen om hulpvraag helder te krijgen
- Analyseert alle informatie
- Vertaalt alle informatie en kennis in een individueel begeleidingsplan en formuleert heldere doelen
- Komt afspraken met de cliënt en cliëntsysteem na

Resultaat

- De woonbegeleider heeft helder voor ogen wat de hulpvraag van de cliënt is
- De cliënt krijgt de begeleiding die aansluit bij zijn behoefte

Doel- en resultaatgericht

De beroepskracht is in staat om met creatief gebruik van de beschikbare menskracht en middelen, binnen de doelen van de organisatie of opdrachtgever, in dialoog met de cliënt, zijn omgeving en andere betrokken organisaties cq disciplines, procesmatig en planmatig toe te werken naar een voor de cliënt doeltreffend resultaat. Cliënt en / of opdrachtgever krijgen zicht op mogelijke oplossingen en weten gedurende het proces waar zij aan toe zijn. De beroepskracht geeft met optimaal gebruik van de randvoorwaarden effectief uitvoering aan activiteiten, projecten of programma's.

4E Kan plannen en organiseren

De woonbegeleider is in staat het werk goed te plannen en te organiseren zodat de cliënt, collega's en derden weten wat zij kunnen verwachten

Proces

- Stelt prioriteiten en maakt een realistische planning
- Maakt een onderscheid tussen hoofd en bijzaken
- Is creatief in het bedenken van aanpakken
- Wijkt indien nodig af van eerdere planningen
- Neemt wijzigingen flexibel op in een nieuwe planning
- Weet wie welke ondersteuning nodig heeft op welk tijdstip
- Houdt overzicht en speelt er op in wanneer acute ondersteuning gewenst is
- Ziet scherp vooruit en weet welke actie welk gevolg heeft
- Kan gemaakte keuzes onderbouwen en verantwoorden
- Heeft inzicht in welke taken hij kan delegeren

Resultaat

- Alle betrokkenen kunnen rekenen op de woonbegeleider en weten wanneer en wat ze van de woonbegeleider kunnen verwachten

4F Neemt zelfstandig beslissingen

De woonbegeleider is in staat om in het geval van conflicterende meningen beslissingen te nemen waardoor kwesties opgelost worden en alle betrokkenen weten waar ze aan toe zijn

Proces

- Inventariseert meningen van verschillende partijen
- Achterhaalt de argumenten
- Confronteert de partijen met het verschil in zienswijze
- Confronteert de partijen met de consequenties daarvan
- Legt onderbouwde alternatieven/oplossing voor aan partijen
- Hakt knopen door en communiceert daar helder over
- Staat achter zijn besluit

Resultaat

- De woonbegeleider heeft een bevredigende oplossing voor alle betrokkenen gecreëerd
- Alle betrokkenen weten waar ze aan toe zijn

4G Werkt efficiënt en is creatief

De woonbegeleider is in staat om de beschikbare middelen en mogelijkheden optimaal in te zetten, waardoor voor de cliënt een maximaal resultaat kan worden bereikt

Proces

- Beheert en bewaakt budget en beschikbare capaciteit
- Is vindingrijk en creatief in het vinden en aanwenden van (financiële en personele) middelen en mogelijkheden
- Weet binnen bestaande mogelijkheden en middelen zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de behoefte van de cliënt
- Vertaalt handelingen in financiële termen en middelen en vice versa
- Legt financiële verantwoording af over zijn handelen
- Werkt transparant
- Werkt kostenbewust

Resultaat

- De woonbegeleider zet middelen en menskracht efficiënt in
- De cliënt wordt zo volledig als mogelijk ondersteund en geholpen

Ondernemend en innovatief

De beroepskracht is in staat om adequaat in te spelen op de permanente veranderingen die vanuit de samenleving op hem afkomen. Hij is in staat in zijn denken en doen open te staan voor ontwikkelingen en weet zich onderzoekend en initiatiefrijk op te stellen naar kleine en grote vernieuwingen die de dienstverlening aan cliënten en de kwaliteit van zijn werk verbeteren. Hij is in staat met een ondernemende blik en houding vooruit te kijken naar mogelijke kansen, weet deze om te zetten in concrete activiteiten en durft daarbij verantwoorde risico's te nemen. Wanneer de gestelde doelen niet binnen de randvoorwaarden te realiseren zijn, neemt de beroepskracht het initiatief om nieuwe bronnen aan te boren en nieuwe coalities aan te gaan, waardoor vragen van cliënten alsnog worden beantwoord. Hij kent *best practices* en draagt ze uit. Hij kan met beperkte middelen creatieve oplossingen vinden, slaat daarbij andere paden in, initieert, stimuleert, experimenteert en implementeert vernieuwingen en veranderingen in zijn werk en in de organisatie.

4H Werkt samen en stemt af

De woonbegeleider is in staat samen te werken en af te stemmen met beroepskrachten binnen en buiten de eigen organisatie, zodat de cliënt op het juiste moment en op de juiste plek passende ondersteuning krijgt

Proces

- Neemt actief deel aan overlegvormen
- Heeft en onderhoudt een actief netwerk binnen en buiten de organisatie, met het oog op ambulant werken (jobfinding, matching en –coaching)
- Werkt samen en stemt het werk af met collega's, leidinggevenden en andere disciplines en organisaties
- Deelt zijn kennis en ervaringen over de cliënt
- Heeft inzicht in de gevolgen die bepaalde handelingen voor anderen kunnen hebben en maakt hen daarop attent
- Maakt gebruik van deskundigheid van anderen
- Heeft overzicht over de taken en verantwoordelijkheden binnen het team
- Kan samenwerken op verschillende niveaus
- Komt afspraken na

Resultaat

- Voor alle betrokkenen is duidelijk wat ze moeten en wat ze kunnen doen

Inzichtelijk en verantwoord

De beroepskracht is in staat om zich op een consistente en betrouwbare wijze te verantwoorden aan verschillende partijen waarmee hij in de uitvoering van zijn werk met de cliënt te maken krijgt, door hen inzicht te bieden in de gekozen doelen, de tijdsplanning, de gebruikte middelen en werkwijze, de bijdrage van de beroepskracht zelf en andere betrokkenen, en de bereikte resultaten, zodat zichtbaar wordt wat de beroepskracht doet, waarom hij welke keuzes heeft gemaakt en wat de resultaten van zijn handelen zijn.

4I Rapporteert aan anderen

De woonbegeleider is in staat zich helder schriftelijk uit te drukken waardoor het begeleidingsplan duidelijk, controleerbaar en overdraagbaar is voor anderen

Proces

- Legt observaties vast in een (elektronisch) dossier
- Gebruikt helder en eenduidig taalgebruik
- Legt informatie voor overdracht aan collega's schriftelijk vast
- Heeft bij het schrijven de (potentiële) lezer voor ogen en sluit zijn taalgebruik hierop aan

Resultaat

- Alle informatie over de cliënt is breed toegankelijk
- Het begeleidingsplan in concreet, duidelijk en correct geformuleerd

Professioneel en kwaliteitsgericht

De beroepskracht is in staat om steeds een zo hoog mogelijke kwaliteit van hulp- en/of dienstverlening te realiseren door de eigen deskundigheid optimaal in te zetten, te bevorderen en te onderhouden. Hij weet gebruik te maken van de kennis en infrastructuur van de organisatie en van de partners in het netwerk. Hij is in staat op te komen voor de normen en waarden van zijn professie, kan zijn arbeidsvoorwaarden bewaken en spreekt zijn organisatie hierop aan. Hij is in staat een bijdrage te leveren aan de verbetering van de kwaliteit, de vernieuwing van de beroepsuitoefening en de profilering van de beroepsgroep.

4J Kent grenzen van bekwaamheid en verantwoordelijkheid

De woonbegeleider is in staat de grenzen van zijn bekwaamheid en verantwoordelijkheid te kennen zodat de kwaliteit van de hulpverlening verantwoord is

Proces

- Is betrokken, maar weet ook afstand te houden
- Is zich bewust van eigen ethische waarden en normen
- Maakt eigen normen bespreekbaar
- Geeft argumenten voor eigen handelen en beslissingen
- Legt uit wat wel en niet wil en kan
- Blijft correct en zorgvuldig handelen
- Heeft inzicht in de taakbeschrijving en bijbehorende bevoegdheden en handelt daarbinnen
- Heeft inzicht in de eigen bekwaamheid en handelt binnen die grenzen
- Maakt een reële inschatting wanneer hij anderen moet inschakelen of om advies moet vragen
- Kent zijn eigen rol en verantwoordelijkheid en communiceert hier helder over

Resultaat

- De woonbegeleider heeft een professionele werkhouding en komt niet in conflict met eigen normen en waarden

4K Zorgt voor kwaliteitsverbetering

De woonbegeleider is in staat om mee te werken aan de kwaliteitsverbetering van de organisatie, waardoor de cliënt kan rekenen op een maximale kwaliteit van zorg- en dienstverlening

Proces

- Heeft kennis van de organisatie
- Werkt conform de visie en missie van de organisatie en draagt die uit
- Levert een bijdrage aan organisatorische taken
- Deelt ervaringen met collega's en haalt daar verbeterpunten uit
- Signaleert actief ontwikkelingen en vertaalt die in voorstellen voor verbetering of verandering met betrekking tot bijv. efficiëntie en kwaliteit van de hulpverlening

Resultaat

- De woonbegeleider draagt continue bij aan verbetering van werkprocessen

4L Ontwikkelt zich in zijn professie

De woonbegeleider is in staat om op adequate wijze zijn eigen deskundigheid te bevorderen waardoor hij zich gedurende de loopbaan blijft ontwikkelen

Proces

- Reflecteert zelf op het beroepsmatig handelen
- Reflecteert op het beroepsmatig handelen van anderen
- Evalueert de eigen werkzaamheden
- Brengt zelf in kaart wat goed en nog niet goed gaat
- Bepaalt welke beroepscompetenties hij verder moet ontwikkelen
- Bepaalt welke activiteiten hij daartoe moet ondernemen
- Informeert regelmatig in- en extern naar nieuwe ontwikkelingen
- Leest regelmatig vakliteratuur.
- Leert van anderen
- Is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied
- Is op de hoogte van nieuwe technologische middelen en ICT toepassingen

Resultaat

- De woonbegeleider blijft zich verder ontwikkelen als professional

4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

De woonbegeleider is in staat zijn eigen arbeidsomstandigheden te bewaken en te beïnvloeden, zodat hij goed kan functioneren, plezier in zijn werk houdt en zich blijft ontwikkelen.

Proces

- Plant en organiseert zijn werk zo dat hij het werk aankan en stelt prioriteiten
- Bewaakt zijn gezondheid en veiligheid en past veiligheidsvoorschriften en arbo-normen toe
- Maakt knelpunten in arbeidsomstandigheden bespreekbaar
- Onderhandelt met werkgever over zijn positie in de organisatie
- Sprekt zijn werkgever aan op het realiseren van benodigde randvoorwaarden en dwingt deze indien nodig af door gebruikmaking van wetgeving
- Neemt initiatief om iets aan de knelpunten te (laten) doen.

Resultaat

- De woonbegeleider zorgt voor goede arbeidsomstandigheden voor zichzelf
- De woonbegeleider heeft een duidelijke positie in de organisatie

4.3 Specifieke competenties

4N Hanteert verschillende begripsniveaus

De woonbegeleider is in staat om op verschillende niveaus te communiceren, waardoor hij zich aansluit bij het begripsniveau, de communicatiemogelijkheden en de beleving van de cliënt

Proces

- Maakt een inschatting van het begripsniveau, deskundigheid en beleving van de cliënt
- Leeft zich in in de (wereld van) de cliënt
- Herkent bepaalde behoefte op gebied van communicatie door verschillende stoornissen
- Kent eigen communicatiestijl en effect hiervan op anderen
- Kan manier van communicatie en tempo van communiceren aanpassen aan behoefte cliënt
- Schakelt tussen verschillende stijlen en niveaus van communicaties
- Spreekt in heldere, duidelijke taal
- Vat samen en checkt of zijn boodschap helder overkomt
- is geduldig en kan omgaan met demotiverend gedrag van cliënten

Resultaat

- De cliënt voelt zich begrepen door de woonbegeleider
- Tussen de cliënt en de woonbegeleider bestaan geen misverstanden

4O Schept randvoorwaarden

De woonbegeleider is in staat randvoorwaarden te scheppen, waardoor de cliënt een optimale woon- en leefsituatie heeft en zoveel als mogelijk zelfstandig kan functioneren

Proces

- Biedt structuur door een stapsgewijze aanpak
- Biedt een rustige, ontspannen, gezellige en veilige sfeer
- Zorgt voor een gezellige en veilige ruimte
- Ontwikkelt passende hulpmiddelen voor de cliënt
- Past hulpmiddelen aan aan de mogelijkheden van de cliënt
- Test diverse vormen van hulpmiddelen bij de cliënt
- Zet trajecten / activiteiten uiteen in duidelijke overzichtelijke deelstappen

Resultaat

- De cliënt voelt zich ontspannen en veilig om zich te kunnen ontwikkelen binnen zijn eigen mogelijkheden

4P Observeert en signaleert veranderingen

De woonbegeleider is in staat om het gedrag van de cliënt te observeren en veranderingen in gezondheid, gedrag, vermogens en behoeften van de cliënt te signaleren, waardoor hij het begeleidingsplan steeds kan aanpassen aan de actuele situatie van de cliënt

Proces

- Heeft basiskennis van ontwikkelingspsychologie, gedragsproblematiek en ziektebeelden
- Signaleert en herkent verbaal en non-verbaal gedrag zoals gebaren en lichaamstaal
- Herkent normaal of abnormaal gedrag en (emotionele) reactiepatronen en uitingsvormen
- Interpreteert verbaal en non-verbaal gedrag
- Is oplettend op veranderingen in gedrag, houding, gezondheidssituatie en omgeving van de cliënt
- Toetst zijn bevindingen bij anderen en onderzoekt voortdurend of beeldvorming juist is of aangepast moet worden

Resultaat

- De cliënt krijgt continue de begeleiding die aansluit bij zijn behoefte

4Q Past zich aan en anticipeert op verschillend gedrag

De woonbegeleider is in staat zijn benadering en omgang steeds aan te passen aan uiteenlopende cliëntgroepen, zodat hij kan anticiperen op verschillend gedrag en een omgeving realiseert waarin de cliënt het beste functioneert

Proces

- Herkent disharmonieuze ontwikkeling
- Kent gevolgen van ziektebeelden als pddnos, autisme, adhd, ms, CVA, niet aangeboren hersenletsel en aangeboren hersenletsel voor het handelen van mensen
- Kent de behoeften van cliënten met deze aandoeningen en is in staat daar individuele inkleuring aan te geven
- Kent de ontwikkeling en mogelijkheden van verschillende leeftijdsgroepen
- Geeft cliënten inzicht in hun beperkingen
- Past zijn benadering en gedrag telkens aan aan de behoefte van de cliënt
- Investeert continue in het zoeken naar juiste benadering en gaat hier creatief mee om

Resultaat

- De cliënt krijgt de benadering en de omgang die past bij zijn gedrag

4R Ondersteunt bij verschillende leefgebieden

De woonbegeleider is in staat de cliënt te ondersteunen op verschillende leefgebieden, zoals huishouden, persoonlijke verzorging, realiseren van werk, scholing en vrijetijdsbesteding, waardoor de cliënt de kans krijgt zich te ontwikkelen en zich zo optimaal als mogelijk kan redden en handhaven

Proces

- Heeft kennis van ontwikkelingspsychologie en ziektebeelden en groepsprocessen
- Stemt handelingen af op individuele doelstellingen van de cliënt
- Handelt volgens protocollen en richtlijnen en ziet toe op hygiëne en veiligheid
- Neemt initiatieven en laat voorbeeldgedrag zien
- Geeft aanwijzingen in individueel of groepsverband en treedt waar nodig sturend of corrigerend op
- Traint en oefent vaardigheden met cliënt
- Observeert en signaleert (veranderingen in) gedrag en gezondheidstoestand
- Zet situaties om in leersituaties en geeft feedback
- Vraagt naar ervaringen van de cliënt
- Is flexibel en creatief in het bedenken van steeds nieuwe methoden/activiteiten
- Stemt zijn communicatie voortdurend af op de cliënt
- Legt samen met cliënt (externe) contacten
- Voert medische verzorging uit
- Gebruikt technische en verpleegkundige technieken

Resultaat

- De cliënt kan zich in de verschillende leefgebieden handhaven en ontwikkelen

4S Kan omgaan met teleurstellingen en tegenslag

De woonbegeleider is in staat om bij obstakels en teleurstellende resultaten continuïteit in de zorgverlening te laten plaatsvinden zodat de cliënt, ook in moeilijke tijden, kan rekenen op ondersteuning van de woonbegeleider

Proces

- Brengt de problemen en opgelopen emoties terug in proporties: relateert
- Bekijkt de situatie van verschillende kanten voordat hij oordeelt
- Toetst zijn oordeel
- Heeft begrip voor teleurstellingen en kan daar ruimte voor geven en lucht aan bieden
- Houdt vast aan principes en doelstellingen van zijn cliënt
- Motiveert en inspireert de betrokkenen
- Blijft voortdurend naar nieuwe mogelijkheden zoeken, ook al lijken alle deuren gesloten
- Is open over zijn eigen gevoelens en kijkt op de zaak
- Is zich bewust van de impact van eigen houding en handelen

Resultaat

- De cliënt wordt ten alle tijden gestimuleerd en gemotiveerd om door te gaan en krijgt de ondersteuning die hij nodig heeft

4T Motiveert en stimuleert zelfstandigheid

De woonbegeleider is in staat de cliënt te motiveren en te stimuleren tot (zoveel als mogelijk) zelfstandig te leven en verantwoordelijkheid te dragen, waardoor de cliënt een grotere mate van zelfstandigheid kan bereiken

Proces

- Kan de 'situatie' creëren
- Is creatief en heeft doorzettingsvermogen
- Weet het maximale uit een groep of de cliënt te halen
- Is enthousiasmerend en stimulerend
- Heeft kennis van ontwikkelingspsychologie en ziektebeelden
- Doet een beroep op de wilskracht van de cliënt en daagt de cliënt uit
- Geeft bevestiging als dingen goed gaan
- Moedigt de cliënt aan en straalt vertrouwen in hem uit
- Bedenkt bij vastgelopen situaties nieuwe mogelijkheden
- Laat de cliënt zelf dingen ervaren door zaken niet te snel over te nemen
- Houdt de cliënt een spiegel voor en wijst hem op de consequenties van zijn gedrag
- Zoekt aansluiting bij bestaande organisaties zoals club en buurthuizen en verenigingen

Resultaat

- De activiteitenbegeleider richt zich op de mogelijkheden en niet op de beperkingen van de cliënt
- De cliënt functioneert zo zelfstandig als mogelijk

4.4 Competentiematrix

Competentiematrix Woonbegeleider																								
	Kerntaken															Kernopgaven								
	2A	2B	2C	2D	2E	2F	2G	2H	2I	2J	2K	2L	2M	2N	2O	3A	3B	3C	3D	3E	3F	3G	3H	3I
4A	X		X	X	X	X	X	X	X	X								X	X	X	X			
4B			X			X	X					X	X	X	X									
4C						X		X		X														
4D	X	X															X			X	X			X
4E		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X								X	
4F				X	X	X	X	X				X	X	X			X		X	X				X
4G	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X										X
4H												X	X	X	X									
4I	X	X										X	X		X									X
4J			X	X	X	X	X	X	X	X		X		X	X				X		X	X		
4K												X		X		X								
4L																								X
4M		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X								X	X
4N	X		X	X	X	X	X	X	X	X														
4O		X	X	X	X	X	X	X	X	X														
4P	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X													
4Q			X	X		X	X	X	X								X		X	X				
4R	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X														
4S			X	X	X	X	X	X	X															
4T			X	X	X	X	X	X	X								X		X					

TAKEN WOONBEGELEIDER

Clíentgebonden taken

- 2A Vraag en behoefte van de cliënt in kaart brengen en houden
- 2B Een ondersteuningsplan of begeleidingsplan maken
- 2C Ondersteunen bij de persoonlijke verzorging
- 2D Ondersteunen bij het wonen en het huishouden
- 2^F Ondersteunen bij financiën en administratie van de cliënt
- 2F Ondersteunen bij het sociaal en maatschappelijk functioneren
- 2G Ondersteunen bij het realiseren van een zinvolle dagbesteding zoals passend werk, scholing of vrijetijdsbesteding
- 2H Activerende begeleiding bieden
- 2I Informatie en advies geven
- 2J Verpleegkundige handelingen uitvoeren
- 2K Evaluatie en verslaglegging

Organisatiegebonden taken

- 2L Coördineren van de zorgverlening
- 2M Begeleiden, ondersteunen en adviseren van collega's, vrijwilligers en stagiaires
- 2N Contacten aangaan en onderhouden op lokaal en regionaal niveau met organisaties, instanties en andere hulpverleners.

Professiegebonden taken

- 2O Houdt eigen deskundigheid bij en levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het vak

KERNOPGAVEN WOONBEGELEIDER

- 3A de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt op korte en lange termijn afwegen
- 3B de wens van de cliënt honoreren versus de mogelijkheden en beperkingen van het systeem en omgeving
- 3C de cliënt sturen of taken over te nemen versus te coachen of te stimuleren
- 3D de normen en waarden van de cliënt respecteren maar tegelijkertijd om gaan met de eigen normen, waarden en grenzen
- 3^F individueel belang van een cliënt versus het belang van andere cliënten
- 3F wens van de cliënt versus professionele visie of standaard hanteren
- 3G omgaan met de grens tussen afstand en betrokkenheid
- 3H een evenwicht vinden tussen cliëntgebonden taken en ondersteunende taken
- 3I omgaan met de belangen van de cliënt en de betrokkenen versus (financiële) mogelijkheden binnen de organisatie (B/C)

COMPETENTIES WOONBEGELEIDER

*Generieke competenties*Contactueel en communicatief

- 4A Bouwt vertrouwensband op
- 4B Neemt initiatief tot en gebruikt zijn netwerk
- 4C Treedt op in en kan omgaan met crisissituaties

Vraag- en oplossingsgericht

- 4D Brengt in dialoog de hulpvraag in kaart

Doel- en resultaatgericht

- 4E Kan plannen en organiseren
- 4F Neemt zelfstandig beslissingen
- 4G Werkt efficiënt en is creatief

Ondernemend en innovatief

- 4H Werkt samen en stemt af

Inzichtelijk en verantwoord

- 4I Rapporteert aan anderen

Professioneel en kwaliteitsgericht

- 4J Kent grenzen van bekwaamheid en verantwoordelijkheid
- 4K Zorgt voor kwaliteitsverbetering
- 4L Ontwikkelt zich in zijn professie
- 4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden

Specifieke competenties

- 4N Hanteert verschillende begripsniveaus
- 4O Schept randvoorwaarden
- 4P Observeert en signaleert veranderingen
- 4Q Past zich aan en anticipeert op verschillend gedrag
- 4R Ondersteunt bij verschillende leefgebieden
- 4S Kan omgaan met teleurstellingen en tegenslag
- 4T Motiveert en stimuleert zelfstandigheid

5 Niveaus Woonbegeleider

Kerntaken	A	B	C	D
<i>Clïentgebonden taken</i>				
2A Vraag en behoefte van de cliënt in kaart brengen en houden	*	**	***	
2B Een ondersteuningsplan of begeleidingsplan maken		**	***	
2C Ondersteunen bij de persoonlijke verzorging	***	***	***	
2D Ondersteunen bij het wonen en het huishouden	***	***	***	
2E Ondersteunen bij financiën en administratie van de cliënt	*	**	***	
2F Ondersteunen bij het sociaal en maatschappelijk functioneren	*	**	***	
2G Ondersteunen bij het realiseren van een zinvolle dagbesteding zoals passend werk, scholing en vrijetijdsbesteding	*	**	***	
2H Activerend begeleiding bieden	*	**	***	
2I Informatie en advies geven	*	**	***	
2J Verpleegkundige handelingen uitvoeren		**	***	
2K Evaluatie en verslaglegging	*	**	***	
<i>Professiegebonden taken</i>				
2L Coördineren van de zorgverlening		*	***	
2M Begeleiden, ondersteunen en adviseren van collega's, vrijwilligers en stagiaires		*	***	
2N Contacten aangaan en onderhouden op lokaal en regionaal niveau met organisaties, instanties en andere hulpverleners			***	
<i>Organisatiegebonden taken</i>				
2O Houdt eigen deskundigheid bij en levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het vak	*	**	***	

Competenties	A	B	C	D
<i>Contactueel en communicatief</i>				
4A Bouwt vertrouwensband op	***	***	***	
4B Neemt initiatief tot en gebruikt zijn netwerk		**	***	
4C Treedt op in en kan omgaan met crisissituaties	*	**	***	
<i>Vraag- en oplossingsgericht</i>				
4D Brengt in dialoog de hulpvraag in kaart	*	**	***	
<i>Doel- en resultaatgericht</i>				
4E Kan plannen en organiseren		**	***	
4F Neemt zelfstandig beslissingen		**	***	
4G Werkt efficiënt en is creatief	*	**	***	
<i>Ondernemend en innovatief</i>				
4H Werkt samen en stemt af	*	**	***	
<i>Inzichtelijk en verantwoord</i>				
4I Rapporteert aan anderen	*	**	***	
<i>Professioneel en kwaliteitsgericht</i>				
4J Kent grenzen van bekwaamheid en verantwoordelijkheid	**	***	***	
4K Zorgt voor kwaliteitsmanagement		*	***	
4L Ontwikkelt zich in zijn professie	*	***	***	
4M Bewaakt eigen arbeidsomstandigheden	*	***	***	
<i>Specifieke competenties</i>				
4N Hanteert verschillende begripsniveaus	*	**	***	
4O Schept randvoorwaarden	*	**	***	
4P Observeert en signaleert veranderingen	**	**	***	
4Q Past zich aan en anticipeert op verschillend gedrag	*	**	***	
4R Ondersteunt bij verschillende leefgebieden	**	***	***	
4S Kan omgaan met teleurstellingen en tegenslag	*	**	***	
4T Motiveert en stimuleert zelfstandigheid	*	**	***	