



Departamento di  
Enseñansa Aruba

Beroepsgerichte Keuzedeel  
voor het Arubaanse Beroepsonderwijs

# **Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager**

behorend bij één of  
meerdere kwalificaties  
Kwalificatieniveau 1

Code  
K0164

Geldig vanaf  
Augustus 2024

## Keuzedelen

Aan elke kwalificatie zijn keuzedelen verbonden. Met keuzedelen kan de deelnemer zijn vakmanschap verbreden of verdiepen. Een keuzedeel vergroot de arbeidsmarktkansen van de deelnemer of vergemakkelijkt de doorstroom naar een vervolgstudie. Er zijn beroepsgerichte keuzedelen die verbonden zijn aan een of meerdere kwalificaties, en er zijn ook sectoroverstijgende keuzedelen, die beschikbaar zijn voor alle kwalificaties. Deze sectoroverstijgende keuzedelen zijn gericht op vervolgonderwijs en of verbreding.

De keuzedelen die verbonden zijn aan bepaalde kwalificaties staan aangegeven in het desbetreffende beroepskwalificatiedocument (BKD). De keuzedelen maken geen deel uit van de kwalificatie, maar zijn er wel aan gekoppeld en vormen als het ware een 'plus' op het diploma.

De BKD's en alle beschikbare keuzedelen zijn te vinden op [www.ea.aw](http://www.ea.aw).

# 1. Algemene informatie

## D1: Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager

Studielast
240
Wettelijke beroepsvereisten
Nee
Certificaten
Ja , door ABO certificaten te koppelen aan keuzedelen wordt de waarde en herkenbaarheid voor de arbeidsmarkt vergroot.
Behorend bij kwalificaties
Keuzedelen zijn flexibel en kunnen worden gekoppeld aan verschillende kwalificaties binnen het onderwijssysteem. De keuzedelen die verbonden zijn aan bepaalde kwalificaties staan aangegeven in een overzicht in hoofdstuk 3 'Keuzedeel' van het desbetreffende beroepskwalificatiedocument (BKD).
Toelichting
<p>De titel spreekt over "klant,client of zorgvrager". Met wie een student te maken krijgt is veelal afhankelijk van de branche of werkplek. Daarvan is het ook afhankelijk hoe de 'klant' genoemd moet worden. Dit keuzedeel biedt - ongeacht de benaming van de 'klant' - kennis van doelgroepen en hun specifieke gedragingen. Op vaardigheidsniveau leren studenten om adequaat te reageren op klanten, cliënten en/of zorgvragers die zij tegenkomen binnen hun werksetting. Deze kennis en vaardigheden moeten het werken in de bijhorende sectoren makkelijker maken.</p> <p>Dit keuzedeel geeft een relevante aanvulling op het profiel dienstverlening en zorg. Dit profiel mist de aansluiting op vervolgopleidingen en functies binnen de sectoren omdat daarin geen expliciete aandacht wordt gegeven aan het contact met doelgroepen.</p> <p>Verder helpt het studenten bij het maken van een keuze voor een vervolgopleiding: zij krijgen daardoor meer zicht op werkvelden en/of doelgroepen. Met het keuzedeel verwerft de student kennis en vaardigheden die een vervolgopleiding op niveau 2 makkelijker maken</p>
<p>Relevantie van het keuzedeel</p> <p>Dit keuzedeel geeft een relevante aanvulling op het profiel dienstverlening en zorg. Dit profiel mist de aansluiting op vervolgopleidingen en functies binnen de sectoren omdat daarin geen expliciete aandacht wordt gegeven aan het contact met doelgroepen.</p> <p>Verder helpt dit keuzedeel studenten bij het maken van een keuze voor een vervolgopleiding: zij krijgen daardoor meer zicht op werkvelden en/of doelgroepen. Met het keuzedeel verwerft de student kennis en vaardigheden die een vervolgopleiding op niveau 2 makkelijker maken.</p>
<p>Beschrijving van het keuzedeel</p> <p>Dit keuzedeel biedt kennis van doelgroepen en hun specifieke gedragingen. Op vaardigheidsniveau leren studenten om adequaat te reageren op klanten, cliënten of zorgvragers die zij tegenkomen binnen hun werksetting. Deze kennis en vaardigheden moeten het werken in de bijhorende sectoren makkelijker maken.</p>
Branchevereisten
Nee
Aard van keuzedeel
Verbredend

## 2. Uitwerking

### D1-K1: Contact aangaan met klanten, cliënten en zorgvragers

#### Complexiteit

De assistent dienstverlening en zorg voert routinematige werkzaamheden uit in een werkomgeving waar hij te maken kan krijgen met klanten, cliënten of zorgvragers. Hij is daarbij gehouden aan vaste procedures. Het hanteren van algemeen aanvaarde omgangsvormen in de contacten is essentieel. Daarvoor heeft hij basale kennis en vaardigheden nodig over sociale omgangsvormen en weerbaarheid. Als hij vragen of opmerkingen krijgt van klanten, cliënten en/of zorgvragers dan reageert hij correct en verwijst voor een antwoord door naar een ervaren collega of leidinggevende.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De assistent dienstverlening en zorg werkt onder toezicht van een ervaren collega of leidinggevenden. Hij is verantwoordelijk voor de wijze waarop hij op derden reageert. Wanneer hij in een situatie terechtkomt die zijn verantwoordelijkheid te boven gaat, meldt hij dit aan de klant, cliënt of zorgvrager. Hij roept dan de hulp in van een ervaren collega of leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basale kennis van doelgroepen in zorg (inclusief uiterlijke verzorging), welzijn en sport
- heeft basale kennis van kenmerkende uitingsvormen van de doelgroepen
- heeft basale kennis van de eisen die de organisatie stelt aan de omgang met klanten, cliënten en/of zorgvragers
- heeft basale kennis van verschillen tussen mensen en de gevolgen daarvan voor de communicatie
- heeft basale kennis van grensoverschrijdend gedrag
- heeft basale kennis van wet- en regelgeving die relevant is voor het werkveld waaronder de Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- heeft basale kennis van manieren om te reageren op agressieve uitingen
  
- kan aan klant, cliënt en/of zorgvrager volgens de geldende omgangsvormen aangeven wanneer een vraag zijn verantwoordelijkheid te boven gaat
- kan de omgangsvormen die de organisatie hanteert toepassen in contacten met klanten, cliënten en/of zorgvragers
- kan volgens de regels van de organisatie, reageren op ongepast en/of grensoverschrijdend gedrag
- kan zich weerbaar opstellen naar klanten, cliënten, zorgvragers en collega's wanneer hij niet kan of mag beantwoorden aan een verzoek of opdracht kan probleemsituaties in de omgang met klanten, cliënten en/of zorgvragers bespreekbaar maken bij zijn ervaren collega of leidinggevende
- kan aangeven wanneer zijn persoonlijke grenzen in contacten met klant, cliënt en/of zorgvrager bereikt zijn

