

Ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking inclusief

Algemene informatie

Doel organisatie gericht op ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking

Organisaties die zich richten op ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking helpen cliënten (kinderen, gezinnen, jongeren, volwassenen en ouderen) invulling te geven aan hun leven op het gebied van wonen, werk & dagbesteding, leren en vrije tijd. Ze doen dit dicht bij huis, samen met de cliënt, zijn persoonlijke netwerk, vrijwilligers en partners in de buurt.

Kenmerken van een organisatie gericht op de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking¹

Organisaties die zich richten op ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking beschikken over diverse woonlocaties. Vaak liggen deze woonlocaties midden in een woonwijk. De woonlocaties zijn goed bereikbaar. Op één woonlocatie zijn meerdere afzonderlijke appartementen met elk een eigen voordeur en meestal is er ook een tuin. Daarnaast zijn er veelal gezamenlijke ruimten zoals een huiskamer, recreatieruimten (activiteitencentrum) en eetcafé. Veelal bevindt zich op het terrein ook een hoofdlocatie alwaar alle verdere organisatieonderdelen onderdak vinden. Denk hierbij aan de receptie, HRM, management en facilitaire zaken.

De begeleiding en verzorging van mensen met een verstandelijke beperking wordt uitgevoerd door woon- en activiteitenbegeleiders en het verzorgend/verplegend personeel. Naast de vaste medewerkers in dienst werken ook een groot aantal leerlingen (BBL/BOL) en stagiaires. De organisaties bieden 24 uur per dag en 7 dagen per week zorg aan. Derhalve werkt men in de uitvoering onregelmatig. Slaapdiensten komen regelmatig voor. Binnen de meeste functies is er contact met de bewoners, waardoor een gastvrije instelling belangrijk is.

Structuur organisatie

Iedere organisatie kent een verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Elke organisatie verdeelt en groepeerd zijn taken en verantwoordelijkheden over eenheden zoals afdelingen, divisies of businessunits. De organisatiestructuur dient als hulpmiddel voor een organisatie om de door haar gestelde doelen te bereiken. De afdelingen/onderdelen die in deze beschrijving aan de orde komen, kunnen in een andere organisatie anders benoemd of anders gegroepeerd zijn.

De opsomming van de afdelingen is niet limitatief. Afdelingen kunnen ontbreken omdat in de afgelopen jaren hier geen analyses zijn verricht.

Organisatieonderdelen

Woongroep*
Technische dienst*
Postkamer*
Receptie/Secretariaat*
Horeca*
Bedrijfsbureau
Inkoop

Dagbesteding*
Facilitaire dienst/Linnenkamer/Huishouding*
P&O servicedesk*
HRM*
Huisvesting
Marketing & Communicatie
Management

¹ Gegevens afkomstig uit diverse analyses gemaakt door analisten inclusieve arbeidsorganisatie

Control (Finance)
ICT

Kwaliteit
Behandel teams

* geanalyseerde onderdelen

Processen met (mogelijk) geschikte taken

Onderstaande weergave van processen en taken is een samenvoeging van meerdere analyses die in de afgelopen jaren bij organisaties gericht op de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking zijn verricht door analisten van de inclusieve arbeidsorganisatie. De weergave is niet limitatief, het geeft een beeld van geschikte en mogelijk geschikte taken die op diverse afdelingen kunnen voorkomen. De indeling in processen en taken en de verdeling hiervan over afdelingen kan per organisatie verschillen. Dezelfde processen en taken kunnen op meerdere afdelingen voorkomen en de benaming kan afhankelijk van de organisatie een taak, een functie, een proces of zelfs een afdeling zijn.

Daarnaast is de kwalificatie '(mogelijk) geschikt' context afhankelijk. Niet elke hieronder weergegeven taak is in elke organisatie (mogelijk) geschikt. Dit is afhankelijk van specifieke variabelen die bij een organisatie gelden zoals de omgeving waarin het werk plaatsvindt, de eisen die het bedrijf stelt, de omvang van de taak en de inbedding van de taak in andere taken/processen.

Woongroep

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Verzorgen van maaltijden	voorbereiden van ontbijt, lunch en avondeten, ondersteunen van cliënten bij het eten, opstellen van de menulijst samen met de cliënt
Bevoorraden	bestellen van boodschappen, sondevoeding en maaltijden, opbergen van geleverde boodschappen, halen van boodschappen aan de hand van een boodschappenlijst
Coördineren en rapporteren	rapporteren over aan- en afwezigheid van de groep, bijhouden kasboek, afmelden vervoersbedrijf
Ondersteunende werkzaamheden	verzorgen van koffie
Begeleiden van cliënten bij dagelijkse activiteiten	doen van boodschappen met cliënten, maken van wandeling met cliënten, begeleiden van cliënten met opstaan, toiletgang, douchen, eten en drinken
Verzorgen van de was	ophalen van het vuile wasgoed, wassen en drogen van de was, brengen van schoon wasgoed naar de afdeling
Opruimen en schoonmaken	verschonen/opmaken van bedden, opruimen en schoonmaken van de keuken na het eten, in- en uitruimen van de vaatwasser, schoonmaken van de koelkast, schoonmaken van de badkamer, stoffen en afnemen van de kamer van cliënten, opruimen van afval (onder andere luiers) in de container, een minuut openzetten van de kranen en douchekoppen in de badkamers om leidingen door te spoelen

Dagbesteding

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Ontvangen bezoekers	ontvangen van bezoekers, doorverwijzen van bezoekers
Bedienen telefooncentrale	beantwoorden telefoon, doorverbinden gesprek naar betreffende medewerker, verstrekken van algemene informatie, noteren van berichten voor medewerkers
Bevoorraden	nalopen van diverse voorraden, bestellen van diverse producten, aanvullen en spiegelen van producten
Begeleiden van cliënten bij dagelijkse activiteiten	begeleiden van cliënten naar en van activiteit, begeleiden van cliënten met opstaan, toiletgang, douchen, eten en drinken
Coördineren en rapporteren	rapporteren van aan- en afwezigheid van de groep, bijhouden van kasboek, afmelden vervoersbedrijf
Verzorgen van de was	ophalen van het vuile wasgoed, wassen en drogen van de was, brengen van schoon wasgoed naar de afdeling
Ondersteunende werkzaamheden	bladen bijvullen met bekers en theeglazen, bijvullen van suikerpotten, zoetjes en lepeltjes, zetten van koffie en thee, klaarzetten van koffie en thee benodigheden voor cliënten, inschenken van koffie en thee, omspoelen van koffie- en theekannen en opbergen in de kast, opdekken van tafels voor de lunch, afruimen van de tafels
Opruimen en schoonmaken	verschonen van bedden, openzetten van ramen, legen van vuilnisbakken, afstoffen van kasten en spullen in groepsruimte, stofzuigen en dweilen van vloeren, in- en uitruimen van vaatwasser

Technische dienst

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Beheren en onderhouden gebouwen	periodiek uitvoeren van inspecties aan gebouwen, onderhoud van de speeltuin, controle van de brandmelders, schilderwerkzaamheden in de woningen
Opruimen en schoonmaken	vegen en netjes houden van de opslagruimten

Facilitaire dienst / Linnenkamer / Huishouding

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Verzorgen van de was	nalopen van machines, aanvullen van vloeibaar wasmiddel en wasverzachter, uitsorteren van vuile was, vullen van de wasmachine, vullen van de droger, leeghalen van de droger, vouwen en sorteren van de kleding, strijken van overhemden, samenstellen en uitprinten van labels, plaatsen van labels in de kleding, terugsturen van de gelabelde kleding
Controleren systemen	signaleren en doorgeven van onderhoud en defecten, controleren van de goede werking van de toiletinstallaties, handdoekapparaten, verlichting e.d. (eventuele storingen doorgeven aan leidinggevende)
Ondersteunende werkzaamheden	bijvullen van verbruiksmaterialen (toiletpapier, zeep, handdoeken of handdoekrollen), ophalen en afvoeren van afval
Opruimen en schoonmaken	schoonmaken (zemen, stoffen en afnemen) van woningen cliënten en algemene/openbare ruimten, interieur (ramen, deuren, meubilair), sanitair (toilet, douche) en vloeren, schoonmaken en schoonhouden van apparatuur (koelkast, koffieautomaat en vaatwasser), opmaken van bedden, vegen van de terrassen, verwijderen van onkruid

Postkamer

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Verwerken van post	sorteren van binnengekomen post, intern distribueren van binnengekomen post/pakketten, ophalen/verzamelen van uitgaande post, sorteren van uitgaande post, vouwen en insteken van enveloppen t.b.v. uitgaande post, frankeren van uitgaande post
Uitvoeren reproductiewerkzaamheden	verstrekken van kantoorbenodigdheden aan medewerkers, kopiëren, scannen, lamineren, snijden, perforeren en labelen van documenten t.b.v. mailingen e.d., inbinden van documenten en aanvullen nietjes kopieerapparaten
Opruimen en schoonmaken	afvoeren van papier, ledigen papierversnipperaars, verzamelen en afvoeren van lege cartridges, batterijen e.d.

P&O Servicedesk

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Administreren	verwerken van sollicitaties, uitnodigen van sollicitanten, sturen van afwijzingsbrief naar sollicitant, controleren van de actualiteit van dossiers, sturen van ontslagbrief naar medewerkers die vertrekken, scannen van documenten, voeren van agendabeheer

Receptie / Secretariaat

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Ontvangen bezoekers	ontvangen en te woord staan van interne en externe bezoekers, registreren van bezoekers, doorverwijzen van bezoekers, begeleiden van bezoekers naar wachtruimte, aanbieden van drinken aan bezoekers
Verwerken van post	in ontvangst nemen van poststukken/pakketten, ledigen brievenbus
Administreren	opstarten computers, controleren en eventueel beantwoorden van binnengekomen e-mails, aanmaken van Wi-Fi account voor gasten, bijwerken adressenlijst, invoeren contactgegevens van medewerkers, schrijven van een dagrapportage
Bedienen telefooncentrale	opstarten telefooncentrale, beantwoorden telefoon, doorverbinden gesprek naar betreffende medewerker, verstrekken van algemene informatie, noteren van berichten voor medewerkers, ontvangen en verzenden faxberichten, bedienen omroepinstallatie
Opnemen en registreren van reserveringen	registreren (klantgegevens, data) van reserveringen voor restaurant/horeca en (vergader)ruimten, zorgen voor zichtbaarheid van reserveringen voor vergaderingen op de tv schermen
Bevoorraden	bestellen en aanvullen kantoorartikelen, aanvullen van folders, bestellen en aanvullen voorraad pantry's (koffie, thee, bakers, suikers, vaatdoeken), bestellingen doen die als melding binnenkomen via het interne systeem
Opruimen en schoonmaken	schoonmaken(vegen) van ingang/toegang, schoonhouden receptie en bureaus, afvoeren servies, in-en uitruimen vaatwasser, schoonhouden wachtruimte bezoekers (ordenen tijdschriften, afvoeren servies), schoonmaken pantry's, vervangen vuilniszakken, schoonmaken koffieautomaten, schoonmaken vergaderzalen

HRM

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
Verwerken van post	ophalen van ontvangen poststukken, registreren binnengekomen post, distribueren poststukken en uitgaande post naar postkamer brengen
Administreren	aanvullen van introductiemappen (nieuwe medewerkers), versturen van kaarten/uitnodigingen naar medewerkers t.b.v. verjaardagen, jubilea, kerstpakketten e.d., invoeren en archiveren van (personele) mutaties in computersysteem, uitprinten van signaallijsten m.b.t. uitdiensttreding/einde contract, plannen van werk-/teamoverleg
Ondersteunende werkzaamheden	bereiden van koffie/thee, schoonmaken van keuken en/of pantry (leggen prullenbak, keukenblok reinigen, vaatwasser in- en uitruimen), bijvullen voorraden (koffie, theezakjes, suiker, melk, bestek en kantoorbenodigdheden)
Werven en selecteren	versturen van vacatureteksten aan medewerkers, binnengekomen reacties (in algemene mailbox) op vacatures doorsturen naar de verantwoordelijke beheerder van de vacature

Horeca

Processen	(Mogelijk) geschikte taken
(Voor)bereiden van voedsel en dranken	voorbewerken van producten (mise en place), bereiden van salades, broodjes, soepen en snacks, bereiden van warme (koffie, thee en chocomelk) en koude dranken, klaarzetten van servies, bestek en glazen
Bedienen van gasten	registreren van bestellingen (via kassasysteem), serveren van gerechten en dranken aan de gasten, afleveren van bestellingen/reserveringen (op juiste tijdstip en op de juiste plek), doorverwijzen van gasten naar leidinggevende bij specifieke vragen en/of klachten
Ruimten klaarmaken voor ontvangst gasten	verzorgen (schoonmaken en opruimen) en inrichten (tafels dekken) van eetgelegenheden, aanpassen van de menuborden
Bevoorraden	ontvangen en controleren van leveringen, opslaan van producten op de daartoe bestemde plek, spiegelen van producten, doen van boodschappen, opbergen van boodschappen
Opruimen en schoonmaken	schoonmaken van kantine, terras en keuken, schoonmaken van gebruikte apparatuur (machines), afwassen van servies, bestek en overige materialen, legen van prullenbakken