

## **Inleiding cursistenboek**

### **Doelgroep:**

Deze methode is geschikt voor anderstaligen met een (wens)beroep in de Nederlandse gezondheidszorg. Het taalniveau van het boek is A2. Het doel van deze methode is het verbreden van de taalkennis van de cursist in het eigen vakgebied. De methode bestaat uit de e-learning (digitaal lesmateriaal) en het cursistenboek. Het cursistenboek is NIET zonder de e-learning te gebruiken. Het uitgangspunt van Nieuwe Start Zorg is dat cursisten zelfstandig de Nederlandse taal leren door oefeningen te maken via de e-learning, zodat tijdens de lessen zo veel mogelijk aan de communicatieve vaardigheden gewerkt kan worden. In de lessen wordt gewerkt uit het cursistenboek met de vaardigheden die niet zelfstandig kunnen worden geoefend (zoals spreken en schrijven).

### **Werkwijze:**

De uitleg, oefeningen en opdrachten in het cursistenboek sluiten inhoudelijk en didactisch aan bij het digitale materiaal uit de e-learning, waardoor de samenhang tussen e-learning en boek duidelijk is. De audio-fragmenten waar in het boek naar verwezen wordt, zijn terug te vinden in de e-learning.

# Inhoudsopgave

<b>Thema 1 – Klantcontacten</b>	<b>5</b>
Les 1 – In gesprek met zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten	7
Les 2 – Aanwijzingen en toelichting geven aan zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten	21
Les 3 – In gesprek met zorgvragers of cliënten over werkzaamheden	29
Les 4 – Bezoekers van de instelling ontvangen en informatie verschaffen	41
Woordenlijst	49
<b>Thema 2 - Rapporteren</b>	<b>51</b>
Les 1 – Uitgevoerde werkzaamheden schriftelijk rapporteren	53
Les 2 – Een korte notitie of boodschap over vervolgvactiteiten opschrijven	61
Les 3 – Mondeling rapporteren over uitgevoerde werkzaamheden	68
Les 4 – Mondeling rapporteren over vervolgvactiteiten	79
Woordenlijst	90
<b>Thema 3 – Omgaan met arbovoorschriften</b>	<b>93</b>
Les 1 – Teksten lezen over gezond, hygiënisch en veilig werken	95
Les 2 – In gesprek over arbo op het werk	108
Les 3 – Een demonstratie of korte cursus over veiligheid volgen	123
Woordenlijst	136
<b>Thema 4 – Klachtenbehandeling</b>	<b>139</b>
Les 1 – In gesprek met een klant over de eigen werkzaamheden	141
Les 2 – Een klacht noteren of doorspelen aan een collega	155
Woordenlijst	169
<b>Thema 5 – Werkinstructies begrijpen</b>	<b>171</b>
Les 1 – Een mondelinge instructie bij een machine of apparaat begrijpen	173
Les 2 – Instructies lezen	184
Les 3 – Vragen stellen en toelichting vragen bij schriftelijke werkinstructies	195
Woordenlijst	210

# Hoofdstuk 1 - Klantcontacten

## Wat leert u in dit hoofdstuk?

### Les 1

In gesprek met zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten

### Les 2

Aanwijzingen en toelichting geven aan zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten

### Les 3

In gesprek met zorgvragers of cliënten over werkzaamheden

### Les 4

Bezoekers van de instelling ontvangen en informatie verschaffen over de instelling





# Les 1

## In gesprek met zorgvragers, cliënten, bezoekers of patiënten

---

### 1 Praat samen

Wat betekent zorg?

Wat zijn zorgvragers?

Voor welke beroepen in de zorg kom je bij mensen thuis?

Voor welke beroepen in de zorg komen mensen naar je toe?

### 2 Lezen en luisteren



Sommige mensen hebben hulp nodig in huis, omdat ze bijvoorbeeld ziek zijn of niet goed ter been. De thuiszorg is een organisatie die voor deze mensen werkt. Iemand van de thuiszorg komt bij mensen thuis, om hen te helpen met alledaagse dingen.

Brenda Mbeki werkt als helpende in de thuiszorg. Ze komt bij mensen thuis en helpt met allerlei dingen. Ze helpt bijvoorbeeld met opstaan, wassen en aankleden. Ze helpt ook met opruimen en schoonmaken. Soms gaat ze boodschappen doen en koken voor de cliënten. En altijd maakt ze een praatje met haar cliënten. Ze informeert dan of alles goed gaat.

Vandaag werkt Brenda bij mevrouw De Koning.  
Brenda vraagt aan mevrouw De Koning hoe het met haar gaat.

Luister naar het gesprek.

### 3 Leren

(niet) goed ter been  
de thuiszorg  
alledaags  
de helpende  
de cliënt  
een praatje maken  
viel in slaap (in slaap vallen)  
zo meteen  
posten

### 4 Luisteren en lezen

Luister nog een keer naar het gesprek.  
Waar of niet waar?  
Zet een cirkel.



Voorbeeld  
Brenda komt 's morgens bij mevrouw De Koning      waar / niet waar

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1. Brenda helpt mevrouw De Koning met opstaan. | waar / niet waar |
| 2. Brenda gaat een ontbijt maken.              | waar / niet waar |
| 3. Brenda gaat boodschappen doen.              | waar / niet waar |
| 4. Brenda gaat brieven posten.                 | waar / niet waar |
| 5. Brenda gaat wandelen met mevrouw De Koning. | waar / niet waar |

### 5 Schrijven

Welk woord past in de zin?  
Schrijf het goede woord op de streep.

Voorbeeld  
Brenda moet een paar brieven opsturen. Ze gaat naar de brievenbus om de brieven te posten.  
a lezen  
b plakken  
c posten

1. Brenda heeft een baan bij de thuiszorg. Ze werkt als \_\_\_\_\_ en komt bij de mensen thuis.
- mevrouw De Koning.
  - helpende
  - cliënt

2. Ik ben zo moe, ik \_\_\_\_\_ bijna \_\_\_\_\_.
- zeg ... goedemorgen
  - wil ... opstaan
  - val ... in slaap
3. Kun je me \_\_\_\_\_ even helpen? Over 10 minuten ongeveer?
- zo meteen
  - nu
  - morgen
4. Mina: 'Wat heb je vandaag allemaal gedaan?'  
Mieke: 'O, niks bijzonders. Ik heb mijn huis schoongemaakt, boodschappen gedaan en gekookt. Gewoon de \_\_\_\_\_ dingen.'
- alledaagse
  - thuiszorg
  - helpende
5. Als je werkt in \_\_\_\_\_, dan kom je bij mensen thuis. Je helpt de mensen met dingen die zij zelf niet goed kunnen.
- het ziekenhuis
  - de thuiszorg
  - het schoonmaakwerk
6. Meneer Klaassen is \_\_\_\_\_. Brenda helpt hem met opstaan.
- jarig
  - niet goed ter been
  - vervelend
7. De twee moeders ontmoeten elkaar bij het hek van de school. Ze \_\_\_\_\_ over hun kinderen.
- brengen
  - luisteren
  - maken een praatje
8. Mevrouw De Koning en meneer Klaassen zijn \_\_\_\_\_ van de thuiszorg. Zij krijgen hulp in huis van de thuiszorg.
- medewerkers
  - cliënten
  - helpenden

## 6 Schrijven

Wat betekenen de zinnen?

Schrijf het goede woord op de streep.

Bedenk zelf de woorden.

Vindt u het moeilijk? Kijk dan in de woordenlijst van oefening 3.

Voorbeeld

Een brief of kaart in een brievenbus doen \_\_\_\_\_ *posten* \_\_\_\_\_

1. een kort gesprekje met iemand voeren \_\_\_\_\_
2. straks, over een paar minuten \_\_\_\_\_
3. gewoon, van elke dag \_\_\_\_\_
4. iemand die mensen helpt voor zijn of haar beroep \_\_\_\_\_
5. verzorging en verpleging bij mensen thuis \_\_\_\_\_
6. moeilijk kunnen lopen \_\_\_\_\_

## 7 Luisteren en spreken

Doe het boek dicht.

Luister naar de tekst.

Herhaal.



*Goedemorgen, mevrouw De Koning.*

*Hebt u goed geslapen vannacht?*

*Hoe komt dat?*

*Wat vervelend voor u.*

*Voelt u zich al wat beter?*

*Ik zal u even helpen met uit bed komen.*

*Dan gaan we naar de badkamer.*

*Daarna gaan we douchen en aankleden.*

*Is dat goed?*

*Ik zal zo meteen een ontbijtje voor u maken.*

*Moet ik boodschappen voor u doen vandaag?*

*Weet u het zeker?*

*Ik doe het graag.*

*Krijgt u geen bezoek vandaag?*

*Wat jammer.*

*Kan ik nog iets anders doen?*

*We kunnen samen een wandeling maken.*





## 8 Schrijven

Maak goede zinnen met de woorden.

Let op! Het zijn allemaal vraagzinnen. Vergeet het vraagteken (?) niet!

Voorbeeld

het – hoe – u – met – gaat

*Hoe gaat het met u?* \_\_\_\_\_

1. moet – u – voor – ik – doen – boodschappen

\_\_\_\_\_

2. iets – anders – ik – doen – kan

\_\_\_\_\_

3. geslapen – goed – u – hebt

\_\_\_\_\_

4. het – weet – zeker – u

\_\_\_\_\_

5. dat – goed – is

\_\_\_\_\_

6. komt – hoe – dat

\_\_\_\_\_

## 9 Schrijven

Kijk naar de zinnen bij oefening 8.

Gebruik die zinnen bij deze oefening.

Maak het gesprek af.

Schrijf de goede zin op de streep.

Helpende    Goedemorgen

\_\_\_\_\_?

Cliënt        Nee, eigenlijk niet.

Helpende    \_\_\_\_\_?

Cliënt        Ik kon niet in slaap vallen.

Helpende    Dat is vervelend. Ik zal u helpen met opstaan.

\_\_\_\_\_?

Cliënt        Dat is goed.

Helpende    Hebt u nog iets nodig uit de winkel?

\_\_\_\_\_?

Cliënt Nee, dat hoeft niet. Er is nog genoeg in huis.  
 Helpende \_\_\_\_\_ ?  
 Cliënt Ja, ik weet het zeker.  
 Helpende En verder?  
 \_\_\_\_\_ ?  
 Cliënt Wil je een brief voor me posten?  
 Helpende Natuurlijk. Ik doe het graag.

### 10 Lezen en spreken

Oefen samen met een andere cursist.  
 Lees samen het gesprek van oefening 9.

### 11 Leren

posten	de <b>post</b> in de brievenbus
zorgen	de <b>zorg</b> voor de cliënt
helpen	de <b>hulp</b> aan de cliënt
helpen	de <b>helpende</b> in de thuiszorg

### 12 Schrijven

Wat hoort bij elkaar?  
 Schrijf het goede woord op de streep.

Kies uit: *de informatie – de wandeling – de verwachting – het praatje – het gesprek – de controle – de organisatie*

1. organiseren \_\_\_\_\_
2. spreken \_\_\_\_\_
3. informeren \_\_\_\_\_
4. praten \_\_\_\_\_
5. controleren \_\_\_\_\_
6. verwachten \_\_\_\_\_
7. wandelen \_\_\_\_\_

### 13 Schrijven

Vertel over Brenda. Maak goede zinnen.  
Begin elke zin met een hoofdletter!  
Zet aan het einde van de zin een punt, of een vraagteken.

Voorbeeld

Brenda – thuiszorg

\_\_\_\_\_ *Brenda werkt bij de thuiszorg.* \_\_\_\_\_

1. thuis – helpen

\_\_\_\_\_

2. een praatje – maken

\_\_\_\_\_

3. Mevrouw De Koning – in bed

\_\_\_\_\_

4. boodschappen – doen

\_\_\_\_\_

5. brief – posten

\_\_\_\_\_

6. Mevrouw De Koning – wandelen

\_\_\_\_\_

### 14 Lezen en luisteren



Brenda Mbeki werkt in de thuiszorg.  
Ze is vandaag bij haar cliënt mevrouw De Koning thuis geweest.  
Ze komt regelmatig bij mevrouw De Koning, en meestal gaat het goed.  
Maar vandaag was mevrouw De Koning niet zo vrolijk, en ze voelde zich niet zo goed.  
Brenda maakt zich zorgen over haar.  
Daarom belt ze haar leidinggevende, Piet van Driel.

Doe het boek dicht.  
Luister naar het gesprek.

## 15 Leren

normaal gesproken  
het humeur  
spraakzaam  
het gezelschap  
gesignaleerd (signaleren)  
Ik hou het in de gaten (in de gaten houden)  
de bijzonderheden

## 16 Luisteren en schrijven



Luister nog een keer naar de tekst.  
Lees de vragen.  
Schrijf het antwoord op de streep.  
Schrijf goede zinnen.

1. Bij hoeveel huizen is Brenda vandaag geweest?

---

2. Wanneer is Brenda bij mevrouw De Koning geweest?

---

3. Hoe was het met mevrouw De Koning?

---

4. Brenda denkt dat het niet zo goed gaat met mevrouw De Koning.

Hoe zegt Brenda dat tegen meneer Van Driel?

---

5. Mevrouw De Koning is anders dan normaal.

Hoeveel dingen noemt Brenda, die anders zijn dan normaal?

---

6. Brenda zegt dat mevrouw De Koning meestal vrolijk is.

Hoe zegt Brenda dat?

---

7. Meneer Van Driel zegt dat hij op mevrouw De Koning zal letten. Hoe zegt hij dat?

---

8. Meneer Van Driel zegt dat er misschien een probleem is. Hoe zegt hij dat?

---

## 17 Luisteren en lezen



Luister naar de tekst.  
Lees mee.

*Hoe is het gegaan?  
Zijn er nog bijzonderheden?  
Waarom maak je je zorgen?  
Ik hou het in de gaten.  
Dat is goed om te weten.  
Misschien is er iets aan de hand.*

## 18 Luisteren en spreken



Doe het boek dicht.  
Luister naar de tekst.  
Herhaal.

*Het is wel goed gegaan.  
Ik maak me zorgen.  
Mijn cliënt heeft slecht geslapen.  
Ze is laat opgestaan.  
Normaal gesproken heeft ze een goed humeur.  
Ze wilde geen bezoek ontvangen.  
Ze wilde niet naar buiten.  
Ik heb het opgeschreven.*

## 19 Leren

<b>woordenboek</b>	<b>nu</b>	<b>vroeger</b>
opstaan	ze staat op	ze is opgestaan
opbellen	ze belt op	ze heeft opgebeld
opschrijven	ze schrijft op	ze heeft opgeschreven
meehelpen	ze helpt mee	ze heeft meegeholpen
aankleden	ze kleedt aan	ze heeft aangekleed

## 20 Schrijven

Kijk naar de woorden.

Wat is het woord voor vroeger?

Hoe staat het in het woordenboek?

Schrijf de woorden op de streep.

Voorbeeld	vroeger	woordenboek
Ze heeft zich aangekleed.	<u>aangekleed</u>	<u>aankleden</u>

1. Ze heeft het bed opgemaakt. opgemaakt \_\_\_\_\_
2. Ze heeft de borden afgewassen. \_\_\_\_\_
3. Ze heeft de keuken schoongemaakt. \_\_\_\_\_
4. Ze is bij haar cliënt langsgesproken. \_\_\_\_\_
5. Ze heeft het werk afgerond. \_\_\_\_\_
6. Ze heeft met haar collega afgesproken. \_\_\_\_\_

## 21 Schrijven

Welk woord past in de zin?

Schrijf het goede woord op de streep.

Kies uit: *spraakzaam* – *signaleert* – *humeur* – *in de gaten houden* – *Normaal gesproken* – *gezelschap* – *bijzonderheden*

1. Brenda signaleert dat het niet goed gaat met mevrouw De Koning. Brenda meldt dat er misschien problemen zijn.
2. Vandaag heb ik veel \_\_\_\_\_. Er zijn veel mensen op bezoek.
3. Mijn buurvrouw praat altijd erg veel. Ze is heel \_\_\_\_\_.
4. Hassan is altijd vrolijk. Hij heeft altijd een goed \_\_\_\_\_.
5. Is er vandaag iets speciaals gebeurd? Zijn er nog \_\_\_\_\_?
6. Je moet goed op de kinderen letten. Je moet alle kinderen \_\_\_\_\_.
7. \_\_\_\_\_ zijn er geen problemen. Het gaat bijna altijd goed.

## 22 Luisteren

Hoort u een vraag?

Kies Ja of Nee.

Ja

Nee



Voorbeeld

U hoort: 'Hebt u goed geslapen?'

- |     |                          |                          |
|-----|--------------------------|--------------------------|
| 1.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 23 Spreken

Lees de zinnen.

Wat vraagt u? Wat zegt u?

1. U werkt als helpende in de thuiszorg. U komt bij een cliënt thuis. Wat zegt u?
2. U gaat een cliënt helpen. U weet nog niet wat u moet doen.  
Wat vraagt u aan de cliënt?
3. Een cliënt vraagt of u een brief wilt posten. U begrijpt niet wat u moet doen.  
Wat vraagt u?
4. U stofzuigt de kamer van een cliënt. De cliënt zegt iets tegen u. U verstaat het niet,  
want er is heel veel lawaai. Wat vraagt u?
5. Een cliënt zegt dat hij zo moe is. Wat zegt u?
6. U denkt dat het niet goed gaat met een cliënt. U belt uw leidinggevende.  
Wat zegt u tegen uw leidinggevende?
7. Uw leidinggevende gebruikt het woord 'signaleren'. U weet niet wat dat is.  
Wat vraagt u aan uw leidinggevende?
8. U spreekt met uw leidinggevende. Zij zegt: 'Je moet het in de gaten houden.'  
Wat zegt u?

## 24 Praat samen

Oefen samen met een andere cursist.  
Een helpende in de thuiszorg spreekt met een cliënt.

Cursist 1: U bent de cliënt.

Cursist 2: U bent de helpende in de thuiszorg.

### Cursist 1 - De cliënt

U bent de cliënt.

U bent thuis, en vandaag komt iemand van de thuiszorg u helpen.

U hebt niet zo goed geslapen vannacht.

U hebt hulp nodig met aankleden.

U wilt graag dat de helpende de kamers stofzuigt.

U wilt graag dat de helpende boodschappen voor u doet.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:

De helpende begint het gesprek.

Geef antwoord op de vragen van de helpende.





## **Cursist 2 – De helpende**

U bent helpende in de thuiszorg.  
U komt bij mensen thuis en helpt de mensen.  
Vandaag bent u ook bij een cliënt.  
U groet de cliënt.  
U vraagt hoe het met de cliënt gaat.  
U wilt weten wat u vandaag moet doen.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:  
Begin zelf het gesprek.  
Stel uw vragen aan de cliënt.  
Reageer op de antwoorden van de cliënt.

### **25 Praat samen**

Oefen samen met een andere cursist.  
Een helpende in de thuiszorg spreekt met een leidinggevende.

Cursist 1: U bent de helpende in de thuiszorg.  
Cursist 2: U bent de leidinggevende.

## **Cursist 1 – De helpende**

U bent helpende in de thuiszorg.  
U komt bij mensen thuis en helpt de mensen.  
Vandaag bent u bij een cliënt, meneer Peters geweest.  
Het was niet zo goed met meneer Peters.  
Hij wilde vanmorgen niet opstaan.  
U belt nu met uw leidinggevende.  
U vertelt dat u zich zorgen maakt over meneer Peters.  
U vertelt ook waarom.  
Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:  
De leidinggevende begint het telefoongesprek.  
Geef antwoord op de vragen van de leidinggevende.

## **Cursist 2 – De leidinggevende**

U bent leidinggevende in de thuiszorg.

Een helpende belt u op.

Hij of zij is vandaag bij een cliënt geweest: meneer Peters.

U vraagt hoe het was met meneer Peters.

Reageer op de helpende.

Zeg dat u meneer Peters in de gaten houdt.

Bedank de helpende voor het bellen.

Voer het gesprek. Denk aan de volgende dingen:

Begin zelf het telefoongesprek.

Reageer op de helpende.