

INTRODUCTIE	ARBO, KWALITEITSZORG EN HULPVERLENING	11
-------------	---------------------------------------	----

DEEL A1 THEORIE EN VERWERKING: KWALITEIT EN RI&E

HOOFDSTUK	1	KWALITEIT: ALGEMEEN	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Doelstellingen	15
	1.3.	Kwaliteit	15
	1.4.	Kwaliteit is subjectief	17
	1.5.	Prijs- kwaliteitsverhouding	18
	1.6.	Kwaliteit van dienstverlening	19
	1.7.	Kwaliteitsbewaking	22
	1.8.	Kwaliteitszorg in de bedrijfsvoering	26
	1.9.	Kwaliteit en keurmerken	28
	1.10.	Kwaliteit en leidinggeven	29
	1.11.	Samenvatting	32
	1.12.	Begrippen	33
HOOFDSTUK	2	KWALITEIT: WERKPLEK	35
	2.1.	Inleiding	35
	2.2.	Doelstellingen	35
	2.3.	Werkplek	35
	2.4.	Bedrijfshygiëne	36
	2.5.	De Arbo-wet	40
	2.6.	Arbeidsomstandigheden in kaart gebracht	46
	2.7.	Preventiemedewerker	46
	2.8.	Bedrijfhulpverlener (BHV-er)	47
	2.9.	Arbodienst en arbeidsinspectie	49
	2.10.	Verzuim (wet verbetering poortwachter)	51
	2.11.	Wetgeving rondom sociale zekerheid	56
	2.12.	Begrippen	65
HOOFDSTUK	3	KWALITEIT: ORGANISATIE	67
	3.1.	Inleiding	67
	3.2.	Doelstellingen	67
	3.3.	Algemene bedrijfsgegevens	67
	3.4.	Huisvesting	69
	3.5.	Personeel en organisatie	89
	3.6.	Personeel en kwaliteit	90
	3.7.	Praktijkvoorbeeld arbeidsomstandigheden: de receptioniste	104
	3.8.	Begrippen	109
HOOFDSTUK	4	RI&E (RISICO-INVENTARISATIE & EVALUATIE)	111
	4.1.	Inleiding	111
	4.2.	Doelstellingen	111
	4.3.	Risico-inventarisatie & Evaluatie: RI&E	112
	4.4.	Begrippen	116



BLZ

HOOFDSTUK	5	BEDRIJFSNOODPLAN (CALAMITEITENPLAN)	117
	5.1.	Inleiding	117
	5.2.	Doelstellingen	117
	5.3.	Het bedrijfsnoodplan	117
	5.4.	Het schrijven van een bedrijfsnoodplan	118
	5.5.	De werkwijze	118
	5.6.	Begrippen	136

DEEL A2 THEORIE EN VERWERKING: INLEIDING HULPVERLENING

HOOFDSTUK	6	INLEIDING HULPVERLENING: HET 5-STAPPENPLAN	139
	6.1.	Inleiding	139
	6.2.	Doelstellingen	139
	6.3.	Begrippen eerste hulp	140
	6.4.	Eertse hulp en de vijf belangrijkste stappen	141
	6.5.	Omgaan met emoties	150
	6.6.	Kans op besmetting	151
	6.7.	Begrippen	151

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHT

PRAKTIJKOPDRACHT 1	KWALITEITSPAN INCLUSIEF EEN RI&E	155
--------------------	----------------------------------	-----