

DEEL A1 THEORIE EN VERWERKING KWALITEIT EN RI&E

HOOFDSTUK	1	KWALITEIT: ALGEMEEN	17
	1.1.	Inleiding	17
	1.2.	Doelstellingen	17
	1.3.	Kwaliteit	17
	1.4.	Kwaliteit is subjectief	19
	1.5.	Prijs-kwaliteitverhouding	20
	1.6.	Kwaliteit van dienstverlening	21
	1.7.	Kwaliteitsbewaking	25
	1.8.	Kwaliteitszorg in de bedrijfsvoering	29
	1.9.	Kwaliteit en keurmerken	31
	1.10.	Kwaliteit en leidinggeven	32
	1.11.	Samenvatting	35
	1.12.	Begrippen	36
HOOFDSTUK	2	KWALITEIT: WERKPLEK	37
	2.1.	Inleiding	37
	2.2.	Doelstellingen	37
	2.3.	Werkplek	37
	2.4.	Bedrijfshygiëne	39
	2.5.	De Arbo-wet	43
	2.6.	Arbeidsomstandigheden in kaart gebracht	49
	2.7.	Preventiemedewerker	49
	2.8.	Bedrijfshulpverlener (BHV-er)	50
	2.9.	Arbodienst en arbeidsinspectie	52
	2.10.	Verzuim (wet verbetering poortwachter)	54
	2.11.	Wetgeving rondom sociale zekerheid	59
	2.12.	Begrippen	68
HOOFDSTUK	3	KWALITEIT: ORGANISATIE	71
	3.1.	Inleiding	71
	3.2.	Doelstellingen	71
	3.3.	Algemene bedrijfsgegevens	71
	3.4.	Huisvesting	73
	3.5.	Personeel en organisatie	86
	3.6.	Personeel en kwaliteit	87
	3.7.	Praktijkvoorbeeld arbeidsomstandigheden: de receptioniste	100
	3.8.	Begrippen	105
HOOFDSTUK	4	VEILIGHEID: BRAND	107
	4.1.	Inleiding	107
	4.2.	Doelstellingen	108
	4.3.	Brand	109
	4.4.	Brandklassen	109
	4.5.	Oorzaken brand	110
	4.6.	Gevolgen brand	111
	4.7.	Brandveiligheid	112
	4.8.	Het voorkomen van brand; preventie	112
	4.9.	Beperken en bestrijden van brand; repressie	122
	4.10.	Zorg na de brand; salvage	124
	4.11.	Begrippen	125

HOOFDSTUK	5	VEILIGHEID: INBRAAK	127
	5.1.	Inleiding	127
	5.2.	Doelstellingen	127
	5.3.	Inbraak	127
	5.4.	Oorzaken inbraak	128
	5.5.	Gevolgen inbraak	128
	5.6.	Preventie	129
	5.7.	Wat te doen bij inbraak	138
	5.8.	Begrippen	139
HOOFDSTUK	6	VEILIGHEID: OVERVAL	141
	6.1.	Inleiding	141
	6.2.	Doelstellingen	142
	6.3.	Overval	142
	6.4.	Oorzaken overval	144
	6.5.	De gevolgen	145
	6.6.	Preventie	146
	6.7.	Wat te doen bij een overval	152
	6.8.	Na de overval	153
	6.9.	Samenwerking	154
	6.10.	Begrippen	156
HOOFDSTUK	7	VEILIGHEID: SOCIALE VEILIGHEID	157
	7.1.	Inleiding	157
	7.2.	Doelstellingen	157
	7.3.	Wat is sociale hygiëne?	157
	7.4.	Sociaal hygiënisch beleid	159
	7.5.	Regels	160
	7.6.	Geweld en vandalisme	161
	7.7.	Drugs	162
	7.8.	Begrippen	164
HOOFDSTUK	8	MILIEUWETGEVING	165
	8.1.	Inleiding	165
	8.2.	Doelstellingen	165
	8.3.	Wat is milieu?	165
	8.4.	Milieuproblemen	166
	8.5.	Milieuzorg	169
	8.6.	Wetten en regels	171
	8.7.	Begrippen	173
HOOFDSTUK	9	VEILIGHEIDSMATREGELEN	175
	9.1.	Inleiding	175
	9.2.	Doelstellingen	175
	9.3.	Inrichting en veiligheidsmaatregelen	175
	9.4.	Veilig werken	177
	9.5.	Tegenstrijdigheden in regel- en wetgeving	178
	9.6.	Begrippen	180

HOOFDSTUK	10	RI&E (RISICO-INVENTARISATIE & EVALUATIE)	181
	10.1.	Inleiding	181
	10.2.	Doelstellingen	181
	10.3.	Risico-inventarisatie & Evaluatie: RI&E	182
	10.4.	Begrippen	186
HOOFDSTUK	11	BEDRIJFSNOODPLAN (CALAMITEITENPLAN)	187
	11.1.	Inleiding	187
	11.2.	Doelstellingen	187
	11.3.	Het bedrijfsnoodplan	187
	11.4.	Het schrijven van een bedrijfsnoodplan	188
	11.5.	De werkwijze	188
	11.6.	Begrippen	206

DEEL A2 INLEIDING HULPVERLENING

HOOFDSTUK	12	INLEIDING HULPVERLENING: HET 5-STAPPENPLAN	209
	12.1.	Inleiding	209
	12.2.	Doelstellingen	209
	12.3.	Begrippen eerste hulp	210
	12.4.	Eertse hulp en de vijf belangrijkste stappen	211
	12.5.	Omgaan met emoties	220
	12.6.	Kans op besmetting	221
	12.7.	Begrippen	221

DEEL B PRAKTIJKOPDRACHTEN

PRAKTIJKOPDRACHT 1	KWALITEITSPLAN INCLUSIEF EEN RI&E	225
--------------------	-----------------------------------	-----