

# INHOUDSOPGAVE

BLZ

|                  |                                                                          |           |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DEEL A</b>    | <b>P2-K2-W1: VOERT COÖRDINERENDE TAKEN UIT</b>                           | <b>15</b> |
| <b>HOOFDSTUK</b> | <b>1 WET- EN REGELGEVING IN DE KINDEROPVANG</b>                          | <b>17</b> |
|                  | 1.1 Inleiding                                                            | 17        |
|                  | 1.2 Doelstellingen                                                       | 17        |
|                  | 1.3 Wet kinderopvang                                                     | 18        |
|                  | 1.4 Kwaliteit in de kinderopvang                                         | 18        |
|                  | 1.5 Kwaliteitseisen kinderopvang                                         | 22        |
|                  | 1.6 Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht                         | 29        |
| <b>HOOFDSTUK</b> | <b>2 BELEID IN DE KINDEROPVANG</b>                                       | <b>31</b> |
|                  | 2.1 Inleiding                                                            | 31        |
|                  | 2.2 Doelstellingen                                                       | 31        |
|                  | 2.3 Beleidsniveaus                                                       | 32        |
|                  | 2.4 Beleidsontwikkeling                                                  | 32        |
|                  | 2.5 Beleidsstukken kinderopvang                                          | 33        |
|                  | 2.6 Meldcode kindermishandeling                                          | 34        |
|                  | 2.7 Vermissing                                                           | 35        |
|                  | 2.8 Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht                         | 36        |
| <b>HOOFDSTUK</b> | <b>3 PLANNEN EN ORGANISEREN IN DE KINDEROPVANG</b>                       | <b>39</b> |
|                  | 3.1 Inleiding                                                            | 39        |
|                  | 3.2 Doelstellingen                                                       | 39        |
|                  | 3.3 Plannen                                                              | 40        |
|                  | 3.4 Timemanagement                                                       | 41        |
|                  | 3.5 Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht                         | 45        |
| <b>HOOFDSTUK</b> | <b>4 LEIDINGGEVEN IN DE KINDEROPVANG</b>                                 | <b>47</b> |
|                  | 4.1 Inleiding                                                            | 47        |
|                  | 4.2 Doelstellingen                                                       | 47        |
|                  | 4.3 Leidinggeven: stijlen en taken                                       | 47        |
|                  | 4.4 Begeleiden van medewerkers: stijlen en taken                         | 49        |
|                  | 4.5 Werven, selecteren en aannemen van nieuwe medewerkers                | 50        |
|                  | 4.6 Inwerken van nieuwe medewerkers                                      | 51        |
|                  | 4.7 Begeleiden van medewerkers bij scholing en deskundigheidsbevordering | 53        |
|                  | 4.8 Begeleiden van stagiaires en vrijwilligers                           | 57        |
|                  | 4.9 Functionerings- en beoordelingsgesprekken voeren met medewerkers     | 58        |
|                  | 4.10 Begeleiden van medewerkers in hun loopbaan en bij ziekteverzuim     | 60        |
|                  | 4.11 Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht                        | 61        |

|           |      |                                                          |     |
|-----------|------|----------------------------------------------------------|-----|
| HOOFDSTUK | 5    | OPVOEDONDERSTEUNING AANBIEDEN                            | 65  |
|           | 5.1  | Inleiding                                                | 65  |
|           | 5.2  | Doelstellingen                                           | 65  |
|           | 5.3  | Opvoedondersteuning                                      | 66  |
|           | 5.4  | Huilen                                                   | 67  |
|           | 5.5  | Huilbaby's                                               | 69  |
|           | 5.6  | Peuterpuberteit                                          | 72  |
|           | 5.7  | Zindelijkheidsproblemen                                  | 78  |
|           | 5.8  | Slapen en slaapproblemen                                 | 81  |
|           | 5.9  | Eten en eetproblemen                                     | 83  |
|           | 5.10 | Aanbod van opvoedondersteuningsmogelijkheden             | 86  |
|           | 5.11 | Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht             | 89  |
| HOOFDSTUK | 6    | ADOLESCENTEN                                             | 93  |
|           | 6.1  | Inleiding                                                | 93  |
|           | 6.2  | Doelstellingen                                           | 93  |
|           | 6.3  | Doelgroep                                                | 94  |
|           | 6.4  | Ontwikkeling                                             | 95  |
|           | 6.5  | Bedreigingen in de ontwikkeling                          | 97  |
|           | 6.6  | Begrippenlijst en samenvatting                           | 102 |
| DEEL B    |      | P2-K2-W2: VOERT BELEIDSONDERSTEUNENDE TAKEN UIT          | 105 |
| HOOFDSTUK | 7    | KLACHTEN SIGNALEREN, AFHANDELEN EN VOORKOMEN             | 107 |
|           | 7.1  | Inleiding                                                | 107 |
|           | 7.2  | Doelstellingen                                           | 108 |
|           | 7.3  | De gevolgen van klachten voor een bedrijf                | 108 |
|           | 7.4  | Waardoor ontstaan klachten?                              | 110 |
|           | 7.5  | Hoe ga je als bedrijf en als pw-er om met klachten?      | 110 |
|           | 7.6  | Klanttevredenheid realiseren                             | 117 |
|           | 7.7  | Begrippenlijst en eindopdracht                           | 124 |
| HOOFDSTUK | 8    | OPERATIONEEL PLAN OPSTELLEN                              | 129 |
|           | 8.1  | Inleiding                                                | 129 |
|           | 8.2  | Doelstellingen                                           | 129 |
|           | 8.3  | Inhoud van het operationeel plan                         | 130 |
|           | 8.4  | Begrippenlijst                                           | 134 |
|           | 8.5  | Eindopdracht                                             | 134 |
| DEEL C    |      | P2-K2-W3: VOERT BEHEERTAKEN UIT                          | 137 |
| HOOFDSTUK | 9    | ADMINISTRATIE & RELATIEBEHEER                            | 139 |
|           | 9.1  | Inleiding                                                | 139 |
|           | 9.2  | Doelstellingen                                           | 139 |
|           | 9.3  | Klanteninformatie en het klantbeeld/CRM                  | 139 |
|           | 9.4  | Contactgegevens klanten/gasten                           | 140 |
|           | 9.5  | Zorgvuldig administratieve gegevens bij verkoop invoeren | 143 |
|           | 9.6  | Bedrijfsprocedure klachten en klanttevredenheid volgen   | 144 |
|           | 9.7  | Verantwoording afleggen aan het management               | 148 |
|           | 9.8  | AVG                                                      | 148 |
|           | 9.9  | Samenvatting en begrippen                                | 150 |
|           | 9.10 | Opdrachten                                               | 152 |

|           |       |                                                    |     |
|-----------|-------|----------------------------------------------------|-----|
| HOOFDSTUK | 10    | VOORRAADBEHEER                                     | 155 |
|           | 10.1  | Inleiding                                          | 155 |
|           | 10.2  | Doelstellingen                                     | 155 |
|           | 10.3  | Het inkoopproces                                   | 156 |
|           | 10.4  | Voorraadwaardering                                 | 162 |
|           | 10.5  | Voorraadkengetallen & analyse                      | 167 |
|           | 10.6  | Soorten voorraad                                   | 170 |
|           | 10.7  | Ordergrootte / bestelhoeveelheid                   | 172 |
|           | 10.8  | Samenvatting en begrippen                          | 175 |
|           | 10.9  | Opdrachten                                         | 178 |
|           | 10.10 | Eindopdrachten                                     | 194 |
| HOOFDSTUK | 11    | HET OPERATIONELE INKOOPPROCES                      | 197 |
|           | 11.1  | Inleiding                                          | 197 |
|           | 11.2  | Doelstellingen                                     | 197 |
|           | 11.3  | Bestellen                                          | 198 |
|           | 11.4  | Methoden voor het bewaken van een bestelling       | 201 |
|           | 11.5  | De nazorg bij een (niet) geleverde bestelling      | 205 |
|           | 11.6  | Vendorrating                                       | 207 |
|           | 11.7  | Begrippen                                          | 208 |
|           | 11.8  | Eindopdrachten                                     | 209 |
| HOOFDSTUK | 12    | NETWERK OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN IN DE KINDEROPVANG | 213 |
|           | 12.1  | Inleiding                                          | 213 |
|           | 12.2  | Doelstellingen                                     | 213 |
|           | 12.3  | Communicatie                                       | 214 |
|           | 12.4  | Samenwerken met externe organisaties               | 214 |
|           | 12.5  | Hoe komen ouders bij jou terecht?                  | 217 |
|           | 12.6  | Het communicatieplan                               | 217 |
|           | 12.7  | Public relations                                   | 218 |
|           | 12.8  | Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht       | 222 |
| HOOFDSTUK | 13    | BREDE SCHOOL, KINDCENTRUM EN IKC                   | 225 |
|           | 13.1  | Inleiding                                          | 225 |
|           | 13.2  | Doelstellingen                                     | 225 |
|           | 13.3  | De brede school                                    | 226 |
|           | 13.4  | Het kindcentrum of IKC                             | 228 |
|           | 13.5  | Kenmerken (integraal) kindcentrum                  | 229 |
|           | 13.6  | Begripsbepaling                                    | 236 |
|           | 13.7  | Begrippenlijst, samenvatting en eindopdracht       | 237 |
| BIJLAGE 1 |       | OBSERVATIEFORMULIER                                | 239 |
| BIJLAGE 2 |       | FORMULIER OVERDRACHTSLIJST NAAR SCHOOL             | 243 |