

INHOUDSOPGAVE

BLZ

DEEL A

HOOFDSTUK	1	SCHOONMAAK EN ONDERHOUD	15
	1.1.	Inleiding	15
	1.2.	Doelstellingen	15
	1.3.	Professioneel schoonmaken	15
	1.4.	Schoonmaakplan	17
	1.5.	Werkvolgorde	21
	1.6.	Soorten vuil	23
	1.7.	Schoonmaakmethoden en -materialen	25
	1.8.	Schoonmaakmiddelen	31
	1.9.	Etiketten	34
	1.10.	Het milieu	40
	1.11.	Ergonomie	41
	1.12.	Onderhoud	43
	1.13.	Begrippen	45
HOOFDSTUK	2	TEXTIEL VERZORGEN	47
	2.1.	Inleiding	47
	2.2.	Doelstellingen	47
	2.3.	Textiel	47
	2.4.	Materialen	48
	2.5.	Etiketten	52
	2.6.	Het wasproces	57
	2.7.	Strijken en vouwen	68
	2.8.	Het milieu	72
	2.9.	Ergonomie	73
	2.10.	Begrippen	75
HOOFDSTUK	3	BALIE, REPRESENTATIE EN COMMUNICATIE	77
	3.1.	Inleiding	77
	3.2.	Doelstellingen	77
	3.3.	Uiterlijke verzorging	79
	3.4.	Non-verbale communicatie	83
	3.5.	Verbale communicatie	89
	3.6.	Taalgebruik	93
	3.7.	Omgangsvormen	95
	3.8.	Begrippen	100

HOOFDSTUK	4	BALIEWERKZAAMHEDEN: TELEFONEREN EN RAPPORTEREN	101
	4.1.	Inleiding	101
	4.2.	Doelstellingen	101
	4.3.	Telefoneren	101
	4.4.	Schriftelijk rapporteren	109
	4.5.	Brieven schrijven	110
	4.6.	E-mail	119
	4.7.	Agendabeheer	121
	4.8.	Begrippen	123
HOOFDSTUK	5	HULPMIDDELEN, TECHNOLOGIE EN VEILIGHEID	125
	5.1.	Inleiding	125
	5.2.	Doelstellingen	125
	5.3.	Hulpmiddelen	125
	5.4.	Veilige omgeving	128
	5.5.	Ergonomie	129
	5.6.	Arbowet	130
	5.7.	Domotica	131
	5.8.	Robotica	137
	5.9.	Begrippen	138
HOOFDSTUK	6	AANKLEDEN EN INRICHTEN VAN EEN RUIMTE	139
	6.1.	Inleiding	139
	6.2.	Doelstellingen	139
	6.3.	Wensen en behoeften inventariseren	140
	6.4.	Doelgroep en functie van de ruimte	148
	6.5.	Veiligheid en ruimte	154
	6.6.	Decoratie	158
	6.7.	Begrippen	163

DEEL B

HOOFDSTUK	7	KENNISMAKEN MET ORGANISATIES	167
	7.1.	Inleiding	167
	7.2.	Doelstellingen	168
	7.3.	Kinderopvang	168
	7.4.	Brede scholen en integrale kindcentra (IKC)	169
	7.5.	Buurthuis of wijkcentrum	170
	7.6.	Jongeren centrum	171
	7.7.	(Crisis)opvangcentra	172
	7.8.	Dagbesteding	174
	7.9.	Verpleeghuis, verzorgingshuis en (woon)zorgcentrum	176
	7.10.	Begrippenlijst	178

HOOFDSTUK	8	ONTWIKKELINGSFASEN	181
	8.1.	Inleiding	181
	8.2.	Doelstellingen	181
	8.3.	Algemeen	181
	8.4.	Ontwikkelingsfasen	182
	8.5.	Verschillende ontwikkelingen	183
	8.6.	Baby en dreumes	188
	8.7.	Peuter	190
	8.8.	Kleuter	191
	8.9.	Schoolkind	194
	8.10.	Tiener	198
	8.11.	Volwassene	201
	8.12.	Ouderen	206
	8.13.	Lichamelijke en zintuigelijke beperking	208
	8.14.	Begrippen	212
HOOFDSTUK	9	KEN JE DOELGROEP	215
	9.1.	Inleiding	215
	9.2.	Doelstellingen	216
	9.3.	Heterogene en homogene groepen	216
	9.4.	Informatie verzamelen	218
	9.5.	Ontwikkelingsfase en gezondheid	219
	9.6.	Sociale omgeving	220
	9.7.	Cultuur	222
	9.8.	Interesses, wensen en behoeften achterhalen	240
	9.9.	Begrippen	255
HOOFDSTUK	10	COMMUNICATIE	259
	10.1.	Inleiding	259
	10.2.	Doelstellingen	259
	10.3.	Wat is communicatie?	260
	10.4.	Verbale en non-verbale communicatie	261
	10.5.	Ruis	267
	10.6.	Luisteren	268
	10.7.	Omgaan met conflicten	270
	10.8.	Communicatie met blinde/slechtziende of dove mensen	274
	10.9.	Begrippen	278

HOOFDSTUK	11	ACTIVITEITEN VOORBEREIDEN	279
	11.1.	Inleiding	279
	11.2.	Doelstellingen	280
	11.3.	(Re)creatieve activiteiten en doelen stellen	280
	11.4.	Doelgroepen	283
	11.5.	Brainstormen	284
	11.6.	Activiteit kiezen	286
	11.7.	Activiteitenvoorbereidingsformulier	288
	11.8.	Taakverdeling	290
	11.9.	Contactgegevens betrokkenen	293
	11.10.	Plattegrond	294
	11.11.	Materiaallijst	295
	11.12.	Decoratie en aankleding	297
	11.13.	Begroting	298
	11.14.	Communicatie	302
	11.15.	Promotie	303
	11.16.	EHBO en veiligheid	307
	11.17.	Draaiboek uitvoering	307
	11.18.	Begrippen	310
HOOFDSTUK	12	ACTIVITEITEN UITVOEREN EN AFRONDEN	313
	12.1.	Inleiding	313
	12.2.	Doelstellingen	313
	12.3.	Uitleg	313
	12.4.	Begeleiden	316
	12.5.	Samenwerken	318
	12.6.	Conflicten bespreken	321
	12.7.	Informatie	322
	12.8.	Afronden	323
	12.9.	Begrippen	327
HOOFDSTUK	13	ACTIVITEITEN EVALUEREN	329
	13.1.	Inleiding	329
	13.2.	Doelstellingen	329
	13.3.	Evaluatie	329
	13.4.	Wanneer evalueer je een activiteit?	335
	13.5.	Begrippen	340