

# Inhoudsopgave

## Deel A - Theorie en verwerking

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1 Inleiding in mens en omgeving</b> | <b>19</b> |
| 1.1 Inleiding                                    | 19        |
| 1.2 Doelstellingen                               | 19        |
| 1.3 Beroepen binnen zorg en welzijn              | 20        |
| 1.4 Schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden       | 26        |
| 1.5 Textiel verzorgen                            | 29        |
| 1.6 Baliewerkzaamheden verrichten                | 31        |
| 1.7 Hulpmiddelen                                 | 34        |
| 1.8 Inrichten van een ruimte                     | 36        |
| 1.9 Begrippen                                    | 38        |
| <br>                                             |           |
| <b>Hoofdstuk 2 Schoonmaak en onderhoud</b>       | <b>41</b> |
| 2.1 Inleiding                                    | 41        |
| 2.2 Doelstellingen                               | 41        |
| 2.3 Professioneel schoonmaken                    | 42        |
| 2.4 Schoonmaakplan                               | 44        |
| 2.5 Werkvolgorde                                 | 50        |
| 2.6 Reinigingsniveau                             | 52        |
| 2.7 Soorten vuil                                 | 54        |
| 2.8 Schoonmaakmethoden en -materialen            | 58        |
| 2.9 Schoonmaakmiddelen                           | 69        |
| 2.10 Etiketten                                   | 74        |
| 2.11 Ventileren en luchten                       | 82        |
| 2.12 Milieubewust schoonmaken                    | 84        |
| 2.13 Circulaire economie                         | 86        |
| 2.14 Ergonomie                                   | 90        |
| 2.15 Onderhoud                                   | 94        |
| 2.16 Begrippen                                   | 98        |

|                                                             |                |
|-------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Hoofdstuk 3 Textiel verzorgen</b>                        | <b>101</b>     |
| 3.1 Inleiding                                               | 101            |
| 3.2 Doelstellingen                                          | 101            |
| 3.3 Textiel                                                 | 102            |
| 3.4 Materialen                                              | 104            |
| 3.5 Etiketten                                               | 108            |
| 3.6 Het wasproces                                           | 115            |
| 3.7 Strijken en vouwen                                      | 126            |
| 3.8 Textiel milieubewust wassen en verzorgen                | 128            |
| 3.9 Ergonomie                                               | 133            |
| 3.10 Begrippen                                              | 134            |
| <br><b>Hoofdstuk 4 Balie, representatie en communicatie</b> | <br><b>137</b> |
| 4.1 Inleiding                                               | 137            |
| 4.2 Doelstellingen                                          | 137            |
| 4.3 Uiterlijke verzorging                                   | 139            |
| 4.4 Non-verbale communicatie                                | 143            |
| 4.5 Verbale communicatie                                    | 148            |
| 4.6 Taalgebruik                                             | 151            |
| 4.7 Omgangsvormen                                           | 154            |
| 4.8 Begrippen                                               | 158            |
| <br><b>Hoofdstuk 5 Telefoneren en rapporteren</b>           | <br><b>159</b> |
| 5.1 Inleiding                                               | 159            |
| 5.2 Doelstellingen                                          | 159            |
| 5.3 Telefoneren                                             | 160            |
| 5.4 Schriftelijk rapporteren                                | 167            |
| 5.5 Zakelijke e-mail                                        | 168            |
| 5.6 Agendabeheer                                            | 175            |
| 5.7 Begrippen                                               | 178            |
| <br><b>Hoofdstuk 6 Hulpmiddelen, techniek en veiligheid</b> | <br><b>179</b> |
| 6.1 Inleiding                                               | 179            |
| 6.2 Doelstellingen                                          | 179            |
| 6.3 Hulpmiddelen                                            | 180            |
| 6.4 Veilige en gezonde omgeving                             | 186            |
| 6.5 Ergonomie                                               | 189            |
| 6.6 Arbowet                                                 | 195            |
| 6.7 Domotica                                                | 198            |
| 6.8 Robotica                                                | 201            |
| 6.9 Begrippen                                               | 205            |

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>Hoofdstuk 7 Aankleden en inrichten van een ruimte</b> | <b>207</b> |
| 7.1 Inleiding                                            | 207        |
| 7.2 Doelstellingen                                       | 207        |
| 7.3 Wensen en behoeften inventariseren                   | 208        |
| 7.4 Doelgroep en functie van de ruimte                   | 216        |
| 7.5 Veiligheid en ruimte                                 | 222        |
| 7.6 Decoratie                                            | 226        |
| 7.7 Begrippen                                            | 231        |

## **Deel B - Praktijkopdrachten**

|                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Praktijkopdracht 1 Inleiding in mens en omgeving</b>        | <b>235</b> |
| Deelopdracht 1.01 Interview                                    | 236        |
| Deelopdracht 1.02 Schoonmaakwagen                              | 239        |
| Deelopdracht 1.03 TikTok campagne                              | 241        |
| <b>Praktijkopdracht 2 Schoonmaak en onderhoud</b>              | <b>245</b> |
| Deelopdracht 2.01 Stofzuigen                                   | 246        |
| Deelopdracht 2.02 Moppen met microvezeldoek                    | 248        |
| Deelopdracht 2.03 Raam schoonmaken                             | 250        |
| Deelopdracht 2.04 Schoonmaakplan                               | 252        |
| Deelopdracht 2.05* Schoonmaakplan digitaal                     | 255        |
| Deelopdracht 2.06 Milieuvriendelijk schoonmaken                | 258        |
| Deelopdracht 2.07 Hoe verliep deze praktijkopdracht?           | 262        |
| <b>Praktijkopdracht 3 Textiel verzorgen</b>                    | <b>265</b> |
| Deelopdracht 3.01 Textiel                                      | 266        |
| Deelopdracht 3.02 Instructievideo wasmachine en droger         | 269        |
| Deelopdracht 3.03 Wassen                                       | 272        |
| Deelopdracht 3.04 Drogen aan een droogrek                      | 273        |
| Deelopdracht 3.05 Strijken                                     | 274        |
| Deelopdracht 3.06 Kledingstukken                               | 275        |
| Deelopdracht 3.07 T-shirt opknappen                            | 277        |
| Deelopdracht 3.08 Hoe verliep deze praktijkopdracht?           | 280        |
| <b>Praktijkopdracht 4 Balie, representatie en communicatie</b> | <b>281</b> |
| Deelopdracht 4.01 Eerste indruk                                | 282        |
| Deelopdracht 4.02 Begroeting                                   | 286        |
| Deelopdracht 4.03 Mond dicht, ogen open                        | 288        |
| Deelopdracht 4.04 Bewoner te woord staan                       | 291        |
| Deelopdracht 4.05 Hoe verliep deze praktijkopdracht?           | 294        |

|                           |                                                      |            |
|---------------------------|------------------------------------------------------|------------|
| <b>Praktijkopdracht 5</b> | <b>Telefoneren en rapporteren</b>                    | <b>297</b> |
| Deelopdracht 5.01         | Telefoonmemo                                         | 298        |
| Deelopdracht 5.02         | E-mail                                               | 300        |
| Deelopdracht 5.03         | Schriftelijk rapporteren                             | 301        |
| Deelopdracht 5.04         | Hoe verliep deze praktijkopdracht?                   | 304        |
| <br>                      |                                                      |            |
| <b>Praktijkopdracht 6</b> | <b>Technologische ontwikkelingen en hulpmiddelen</b> | <b>305</b> |
| Deelopdracht 6.01         | Slimme hulpmiddelen                                  | 306        |
| Deelopdracht 6.02         | Slimme oplossingen                                   | 309        |
| Deelopdracht 6.03         | Technologie in huis                                  | 312        |
| Deelopdracht 6.04         | Ideale zorgrobot                                     | 314        |
| Deelopdracht 6.05*        | Beweeg challenge                                     | 317        |
| Deelopdracht 6.06         | Hoe verliep deze praktijkopdracht?                   | 321        |
| <br>                      |                                                      |            |
| <b>Praktijkopdracht 7</b> | <b>Aankleden en inrichten van een ruimte</b>         | <b>323</b> |
| Deelopdracht 7.01         | Doelgroep                                            | 324        |
| Deelopdracht 7.02         | Kantine                                              | 327        |
| Deelopdracht 7.03         | Decoratie en inrichting                              | 330        |
| Deelopdracht 7.04         | Hoe verliep deze praktijkopdracht?                   | 337        |