

**Veiligheid**

P4 BHV en Kwaliteitszorg

Naam: ……………………………………………………..

Klas: …………………………………………………………

# BHV en Kwaliteitszorg

### Inleiding

Hoe veilig je ook werkt in een bedrijf, een ongeluk zit soms in een klein hoekje. Daarom moet ieder bedrijf een of meerdere bedrijfshulpverleners hebben. Als er iets gebeurt, zijn zij het eerste aanspreekpunt. Maar ook jij moet weten wat je moet doen in geval van nood, bijvoorbeeld als er brand uitbreekt. Daarnaastis het altijd belangrijk dat je rekening houdt met kwaliteit. Werk je in de zorg, dan wil je dat mensen goede hulpverlening krijgen. Werk je in een groentewinkel, dan wil je de beste groenten verkopen. Werk je op een administratiekantoor, dan wil je dat de dienstverlening helemaal goed is. Alleen: hoe zorg je hiervoor? Want kwaliteit betekent in al deze bedrijven iets anders.

In deze periode ontdek je wat een bhv’ er allemaal doet en leer je wat kwaliteit eigenlijk is en waarom het zo belangrijk is om er aandacht aan te besteden.

### Opdracht 1 | BHV op school

Binnen een bedrijf zijn de bhv’ers – bedrijfshulpverleners – het aanspreekpunt bij calamiteiten. Ook bij jou op school is er dus minimaal één bhv’er. Je gaat onderzoeken wat een BHV’ er is. Je gaat op zoek naar de antwoorden op onderstaande vragen en schrijft de antwoorden op.

1. Wat is een bhv’er?
2. Wat zijn de taken van een bhv’er?
3. Moet een bhv’er een opleiding volgen voor hij/zij kan beginnen? Leg je antwoord uit.
4. Moet een bedrijf/instelling een bhv-plan hebben? Zo ja, wat staat erin? Zo nee, hoe weet je dan wat je moet doen?
5. Moet een bedrijf/instelling een bhv’ er op de werkvloer hebben? Leg je antwoord uit.

### Opdracht 2 |Waar is hier de nooduitgang?

Als er een calamiteit is, kun je niet alleen vertrouwen op de bhv’ers – je moet ook zelf weten wat je moet doen. Je gaat daarom in tweetallen voor jouw school nu een plattegrond maken met daarop de vluchtwegen en de blusmiddelen.

1. Weet jij van jouw school waar de vluchtwegen zijn en waar de blusmiddelen hangen? Onderzoek waar de nooduitgang van de school is en waar de blusmiddelen hangen.
2. Teken een plattegrond en geef daarop de vluchtroute en de blusmiddelen aan.
3. Klaar? Wissel jullie gemaakte plattegrond uit met een ander tweetal. Je gaat nu controleren of de vluchtroute klopt en of alle blusmiddelen op de plattegrond zijn aangegeven.

### Opdracht 3 | Wat doet een bhv’ er in een bedrijf?

Je hebt kennis gemaakt met het begrip bhv’er en een plattegrond gemaakt van de vluchtroutes en blusmiddelen op school. Dit ga je nu ook doen bij jouw stagebedrijf.

1. Ja gaat een een bhv’ er interviewen op je stageplek. Stel in ieder geval de onderstaande vragen en bedenk daarnaast nog 5 andere vragen.
* Hoeveel bhv’ers zijn er in het bedrijf?
* Is er een bhv-plan?
* Hoe vaak wordt er een oefening gehouden?
* Welke opleidingen heeft u gevolgd?
* Heeft u wel eens een calamiteit meegemaakt? Wat gebeurde er toen?
* Welke calamiteiten kunnen er in het bedrijf voorkomen?
* …..
* …..
* …..
* …..
* …..
1. Werk het interview uit en lever het verslag volgende week in bij je docent.

### Opdracht 4| Een ontruiming

In bedrijven oefenen de bhv’ers af en toe een calamiteit, bijvoorbeeld een brand of een ontruiming. In deze opdracht ga jij dit ook doen. Je docent zal hiervoor de nodige instructies geven en de rollen verdelen.

1. Voor jullie de ontruimingsoefening gaan doen, ga je eerst de ruimte goed verkennen.
	* Waar zijn de vluchtwegen?
	* Meet de ruimte op. Maak met je groepje een schets van deze ruimte. Geef met groen aan in de tekening waar zich de vluchtwegen bevinden. Wil je de tekening digitaal maken, dan kun je gebruikmaken van de gratis website Floorplanner. Hierin zitten ook symbolen voor vluchtwegen en nooduitgangen.
	* Waar moet je in deze ruimte rekening mee houden tijdens een ontruiming.
2. Je gaat nu met de klas een ontruiming oefenen van de ruimte waarin jullie je nu bevinden. De docent wijst een bhv-ploeg van vier personen aan en benoemt een van deze groep tot ploegleider. De ploegleider stuurt de andere bhv-leden aan. Bij deze oefening horen ook rolbeschrijvingen voor de andere leerlingen. De docent verdeelt de rollen voor de oefening.

Leef je zo goed mogelijk in jouw rol in. Ben je bhv’er, handel dan ook zoals een bhv’er moet handelen.

1. Schrijf na de oefening een verslag: is alles goed verlopen? Wat ging zoals je verwacht had en wat moet een volgende keer anders?

### Opdracht 5|Kwaliteit of onder de maat?

Kwaliteit betekent voor iedereen iets anders. Daar ga je nu een klein onderzoekje naar doen.

1. Noteer eerst voor jezelf of je in de volgende situaties vindt dat er sprake is van kwaliteit, of niet. Motiveer ook waarom je dat vindt. Kijk naar het product, maar ook hoe jouw klacht wordt behandeld.
	1. Je koopt een Levis spijkerbroek in een jeanscenter. Na een keer wassen zie je dat de stof al verbleekt is. Je gaat ermee terug naar de winkel. Daar zegt de verkoper dat dit nu eenmaal kan gebeuren bij een spijkerbroek. De stof kan vlekken hebben.
	2. Je koopt via een online winkel twee nieuwe shirts. Als je ze thuis krijgt, zie je dat in een van de shirts al een gaatje zit. Je belt de klantenservice. De medewerker biedt je aan gratis een nieuw shirt te sturen. Je mag het shirt met het gaatje erin houden, zonder extra kosten.
	3. Vraag nu aan twee klasgenoten wat hun mening is: hebben zij dezelfde mening of vinden ze iets anders? Kun je de verschillen uitleggen?

### Opdracht 6 | Planmatig werken

Als een bedrijf kwaliteit wil leveren, is het belangrijk dat iedereen op dezelfde manier werkt. Als iedereen maar wat doet, is de kans groter dat het resultaat ook bij iedereen anders is. In veel bedrijven werk je planmatig. Je plant welke werkzaamheden je doet – op een dag, maar ook in een week. Het uitvoeren van je werkzaamheden doe je met procedures en protocollen.

1. In het dagelijkse leven werk je ook planmatig. Dit heb je soms niet door. Denk eens na over een handeling in je dagelijkse leven die planmatig is of kan zijn. Beantwoord dan de volgende vragen.
* Wat is het doel?
* Welke vragen stel je jezelf om het doel te bereiken?
1. Als je planmatig werkt, werk je met drie fases: **voorbereiden, uitvoeren en reflecteren en evalueren**. In de voorbereiding staat informatie over de taak die je gaat uitvoeren. In deze opdracht moet je een taak voorbereiden die je nog nooit hebt gedaan: zelf parfum maken. Je bedenkt eerst hoe je dit doet zonder dat je informatie verzamelt. Daarna mag je op internet informatie zoeken.

Maak de volgende opdrachten.

* Beschrijf de stappen die je moet doen om je eigen parfum te maken. Zoek dit dus nog niet op, maar denk zelf na welke stappen je moet zetten.
* Zoek informatie op internet en vergelijk dit met de stappen die jij had bedacht. Heb je veel dezelfde stappen beschreven? En wat moet je juist heel anders doen dan je dacht?
* Zou het je gelukt zijn om parfum te maken als je geen informatie had gezocht? Leg je antwoord uit.
* Leg uit waarom het zo belangrijk is dat je eerst informatie verzamelt, voordat je de taak uitvoert.

Maak hiervan een verslag en lever dit in bij je docent.

1. Als je planmatig werkt, maak je een plan van je werkzaamheden: het werkplan. Je collega moet dit plan begrijpen. In deze opdracht maak jij samen met een medeleerling een plan voor het uitvoeren van een taak. Dit moet een taak zijn die jullie in de beroepspraktijk vaak gaan uitvoeren. Daarna bekijk je elkaars plan.

Bespreek eerst samen voor welke taak jullie een werkplan gaan bedenken. Verzamel dan ook informatie: wat moet je weten voor je een werkplan voor deze taak kunt maken?

Maak dan een plan van de stappen/werkzaamheden die je moet doen om deze taak uit te voeren. Bekijk en bespreek daarna elkaars plan. Geef antwoord op de volgende vragen:

* + Snap je het plan van je medeleerling?
	+ Wat vind je goed aan het plan?
	+ Waar zou het fout kunnen gaan?
	+ Wat zou jij anders hebben gedaan?

Pas je werkplan aan als je dit nodig vindt. Het werkplan lever je in bij je docent.

### Opdracht 7 | Kwaliteitsnormen en keurmerken

Ieder bedrijf wil graag kwaliteit leveren aan de klanten. Om dit te kunnen, moet iedereen in het bedrijf werken volgens procedures en protocollen. Alle verschillende procedures en protocollen moeten met elkaar samenhangen. Het moet bijvoorbeeld niet zo zijn dat in protocol 1 staat dat je altijd eerst je handen moet wassen, terwijl in protocol 7 staat dat je dit als laatste moet doen. Er moet dus een systeem zijn, waar alle regeltjes in samenkomen. Dit noem je het kwaliteitssysteem.

1. In het bedrijf waar je stage loopt of hebt gelopen heb je vast te maken gekregen met (kwaliteits)normen en/of keurmerken. Maak een overzicht van alle normen en keurmerken waarmee jouw stagebedrijf te maken heeft. Leg uit per norm of keurmerk wat het betekent.

Als je nog geen stage loopt of hebt gelopen, kijk dan naar het bedrijf waar je een bijbaan hebt.

1. Wat heb jij als medewerker gemerkt van deze kwaliteitsnormen en keurmerken? Moest je bijvoorbeeld op een bepaalde manier werken? Of moest je rekening houden met bepaalde veiligheidsregels? Vond je dit lastig?
2. De docent heeft verteld over ISO als kwaliteitssysteem, de normen van NEN en verschillende keurmerken. Maar er zijn nog veel meer voorbeelden. Zoek voor jouw branche uit:
* welke kwaliteitssystemen en normen veel gebruikt worden
* welke keurmerken veel gebruikt worden.

Neem alle systemen, normen en keurmerken op in een tabel. Noem van ieder systeem en ieder keurmerk kort de kenmerken.