Handleiding FWHZ
Functiewaardering Huisartsenzorg
2022

MEI 2022

Direct naar

In dit overzicht treft u de functies aan die zijn gewogen met de FWG-methodiek en vertaald naar functiegroepen in FWHZ en de schalen van de Cao Huisartsenzorg. De Handeling FWHZ bestaat uit een set van referentiefuncties en een functiematrix.

> Een **referentiefunctie** is in algemene vorm beschreven, zodat deze herkenbaar zijn voor de branche. In het overzicht hieronder herkent u een referentiefunctie aan het cijfer voor de functienaam.
Zie bijlage 1 voor de referentiefuncties.

> De **functiematrix** is een tabel waarin van alle referentiefuncties één of meerdere functieniveaus staan.
Zie bijlage 2 voor de functiematrix.

Hieronder treft u een overzicht van alle functies en functieniveaus aan:

1.	Doktersassistent A, Huisartsenpraktijk	Schaal: 4	9
2.	Doktersassistent B, Huisartsenpraktijk	Schaal: 5	11
3.	Leidinggevend Doktersassistent, Huisartsenpraktijk	Schaal: 6	13
4.	Triagist B, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 5	16
	Triagist A, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 4	Functiematrix
5.	Leidinggevend Triagist, Huisartsenpost/Acute zorg	Schaal: 6	18
6.	Apothekersassistent, Huisartsenpraktijk	Schaal: 4	21
7.	Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	Schaal: 7	23
8.	Praktijkondersteuner GGZ A, Huisartsenpraktijk	Schaal: 8	25
	Praktijkondersteuner GGZ B, Huisartsenpraktijk	Schaal: 9	Functiematrix
9.	Verpleegkundig Specialist A, Huisartsenpost / Acute Zorg	Schaal: 8	27
	Verpleegkundig Specialist B, Huisartsenpost / Acute Zorg	Schaal: 9	Functiematrix
10.	Physician Assistant A, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 8	29
	Physician Assistant B, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 9	Functiematrix
11.	Praktijkmanager B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8	31
12.	Praktijkmanager C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	33
	Praktijkmanager A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7	Functiematrix
13.	Locatiemanager B, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 8	36
	Locatiemanager A, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 7	Functiematrix
	Locatiemanager C, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 9	Functiematrix
14.	Hoofd Administratie A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8	38
	Hoofd Administratie B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	Functiematrix
15.	P&O-functionaris/-adviseur A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7	40
	P&O-functionaris/-adviseur B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8	Functiematrix
16.	Administratief Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 3	42
17.	Administratief Medewerker B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 4	44
	Administratief Medewerker C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 5	Functiematrix
18.	Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7	45
	Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8	Functiematrix
19.	Chauffeur, Huisartsenpost / Acute zorg	Schaal: 3	47
20.	Secretaresse B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 5	48
	Secretaresse A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 4	Functiematrix
	Secretaresse C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 6	Functiematrix
21.	Huishoudelijk Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 1	50
	Huishoudelijk Medewerker B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 2	Functiematrix

Functiematrix en indelingsniveaus 51

Inhoud

Inleiding

1. Wat is functiewaardering?

1.1 Functiewaardering in de huisartsenzorg
1.2 De FWHZ-commissie

2. Hoe gaat u te werk?

2.1 Een referentiefunctie toekennen
2.2 Een afwijkende functie toekennen en indelen
2.3 Wanneer is sprake van herindeling?
2.4 Als u en uw medewerker het niet eens zijn
2.5 Vragen?

Bijlagen:

Bijlage 1: Referentiefuncties met salarisschalen

Bijlage 2: Functiematrix en indelingsniveaus

Bijlage 3: Begrippenlijst

Bijlage 4: Adressen betrokken partijen

Bijlage 5: Voorbeelddocumenten

Bijlage 6: Format functie-informatie

Bijlage 7: Doorstroomschema

Inleiding

Voor u ligt de Handleiding FWHZ (functiewaardering huisartsenzorg). Met dit instrument wordt de inschaling bepaald van functies in de huisartsenzorg (huisartsenpraktijken en huisartsenposten) voor medewerkers die vallen onder de Cao Huisartsenzorg.

Deze handleiding is verzorgd door vertegenwoordigers van bij de Cao Huisartsenzorg betrokken partijen en FWG (eigenaar en beheerder van het functiewaarderingssysteem voor de zorg). De functies zijn gewogen met de FWG-methodiek en vertaald naar functiegroepen in FWHZ en de schalen van de Cao Huisartsenzorg. U kunt hiermee zelf de functies van uw medewerkers indelen.

1. Wat is functiewaardering?

Functiewaardering is een systematiek waarmee functies binnen een bepaalde branche of organisatie ten opzichte van elkaar worden gewogen en de samenhang ervan in kaart wordt gebracht. Op die manier is het mogelijk tot een marktconforme beloning te komen en grote verschillen binnen eenzelfde branche of organisatie te voorkomen.

1.1. Functiewaardering in de huisartsenzorg

Binnen de huisartsenzorg werken we sinds 2004 met FWHZ: Functiewaardering Huisartsenzorg. Dit instrument bestaat uit een set van referentiefuncties en een functiematrix. Jaarlijks buigen de bij de Cao Huisartsenzorg betrokken partijen zich over trends en ontwikkelingen in de huisartsenzorg en de consequenties hiervan voor het onderhoud van FWHZ.

Functies of niveaus die niet (meer) voorkomen als referentiefunctie of in de matrix, kunt u handhaven op het oude niveau, uiteraard totdat de inhoud en/of het niveau niet meer aansluiten bij de praktijk. Met andere woorden: wanneer uw medewerker een functie vervult die in deze handleiding niet (meer) voorkomt, dan behoudt uw medewerker, conform zijn arbeidsovereenkomst, het bestaande niveau.

In hoofdstuk 2 vindt u de werkwijze voor indeling van functies stapsgewijs toegelicht.

Referentiefunctie

Een referentiefunctie is een referentiepunt voor functies die in de branche huisartsenzorg voorkomen. Deze functies zijn in algemene vorm beschreven, zodat deze herkenbaar zijn voor de branche. In de beschrijving staan de volgende punten:

- Doel van de functie: kernachtige beschrijving van wat van de medewerker wordt verwacht;
- Plaats in de organisatie: aan wie de medewerker leidinggeeft en van wie de medewerker leiding ontvangt;
- Resultaatgebieden: de belangrijkste werkgebieden (kerntaken), gegroepeerd op samenhang tussen de werkzaamheden;
- Functievereisten: de eisen die aan de medewerker worden gesteld om de functie goed te kunnen uitoefenen.

Zie bijlage 1 voor de referentiefuncties.

Functiematrix

De functiematrix is een tabel waarin van alle referentiefuncties één of meerdere functieniveaus staan. Van elk niveau zijn de belangrijkste niveaubepalende aspecten kernachtig omschreven. Met behulp van deze matrix kunt u vaststellen of een hogere of lagere salarisschaal dan die van de referentiefunctie (basisfunctie) van toepassing is. U kunt tevens samen met de medewerker uit de matrix afleiden welke aspecten van een functie de medewerker nog moet ontwikkelen om eventueel door te groeien naar het hogere niveau. Dit maakt de matrix ook geschikt voor loopbaanontwikkeling van medewerkers.

Indeling

U bepaalt wat het takenpakket is dat u van een medewerker verwacht. Daarop kunt u de meest bijpassende referentiefunctie bepalen. De referentiefuncties zijn in algemene vorm beschreven. Met behulp van de referentiefunctie en de functiematrix kan de functie worden geplaatst in de juiste functieschaal (zie schema).

Overzicht van alle functieniveaus binnen FWHZ

Functies Huisartsenpraktijken		Functies Huisartsenposten/ Acute zorg		Functies Huisartsenorganisaties algemeen	
Doktersassistent A	4	*Triagist A*	*4*	Hoofd Administratie A	8
Doktersassistent B	5	Triagist B	5	*Hoofd Administratie B*	*9*
Leidinggevend Doktersassistent	6	Leidinggevend Triagist	6	Kwaliteits- en klachtenfunctionaris A	7
Apothekersassistent	4	Physician Assistant A	8	*Kwaliteits- en klachtenfunctionaris B*	*8*
		Physician Assistant B	*9*		
				P&O-functionaris/-adviseur A	7
		Verpleegkundig Specialist A	8	*P&O-functionaris/-adviseur B*	*8*
		Verpleegkundig Specialist B	*9*		
				Praktijkmanager A	*7*
				Praktijkmanager B	8
				Praktijkmanager C	9
Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	7			Administratief Medewerker A	3
		Locatiemanager A	*7*	Administratief Medewerker B	4
Praktijkondersteuner GGZ A	8	Locatiemanager B	8	*Administratief Medewerker C*	*5*
Praktijkondersteuner GGZ B	*9*	*Locatiemanager C*	*9*		
				Secretaresse A	*4*
				Secretaresse B	5
				Secretaresse C	*6*
		Chauffeur	3		
				Huishoudelijk Medewerker A	1
				Huishoudelijk Medewerker B	*2*

De cursief weergegeven functies en niveaus zijn enkel opgenomen in de functiematrix; van de andere functies is een referentiefunctie opgenomen in bijlage 1 van deze handleiding.

1.2 De FWHZ-commissie

De FWHZ-commissie geeft een advies over bezwaren van medewerkers tegen indelingsbesluiten van de werkgever. De commissie bestaat uit drie leden: één namens de werknemersorganisaties, één namens InEen of de LHV (afhankelijk van de verzoeker/bezwaarmaker) en een derde lid/deskundige vanuit FWG.

Als u een nieuwe functie in uw organisatie wilt laten inschalen, kunt u zich wenden tot FWG, die dit tegen een vaste vergoeding voor u kan doen. De benodigde functie-informatie kunt u met behulp van een vast format aanleveren bij FWG (zie bijlage 6).

Activiteiten en het secretariaat van de FWHZ-commissie worden uitgevoerd door FWG in Utrecht.

Contactgegevens

FWHZ-commissie
Postbus 85266
3508 AG Utrecht
030-2669 400

2. Hoe gaat u te werk?

Voor het indelen van functies kunnen verschillende situaties aan de orde zijn:

1. Er is een bestaande functie die aansluit op één van de referentiefuncties.
1. Er is sprake van een afwijkende functie (een functie buiten de referentiefuncties en de matrix om).
2. Een bestaande medewerker verzoekt om een herindeling van zijn functie of u neemt zelf het initiatief tot een herindeling.

Voor al deze gevallen geldt een bepaalde procedure om tot de juiste indeling te komen. Medewerkers hebben altijd de mogelijkheid tot het maken van bezwaar. In de komende paragrafen lichten we de drie procedures stapsgewijs toe.

2.1 Een referentiefunctie toekennen

Indien u een vacature heeft, of een bestaande functie heeft die nog niet is ingedeeld met FWHZ, dan stelt u de functie als volgt vast / kent u de functie als volgt toe:

1. Vergelijk de functie van de vacature met de referentiefuncties (bijlage 1) en kies de 'meest passende'. De functie van de medewerker hoeft niet exact overeen te komen met de referentiefunctie; de beide functies moeten op hoofdlijnen met elkaar overeenkomen.
2. Vergelijk bij de gekozen referentiefunctie de in de functiematrix (bijlage 2) beschreven functieniveaus om te bepalen welk niveau van de referentiefunctie, en daarmee de schaal, van toepassing is. Indien de bij het niveau genoemde criteria grotendeels van toepassing zijn (voor meer dan de helft), pas dan dit niveau en bijbehorende schaal toe. Is de functie niet goed te vergelijken met een functie uit de referentiematrix of één van de varianten? Zie dan paragraaf 2.2 Een afwijkende functie toekennen en indelen.
3. Benoem de meest opvallende en niveaubepalende verschillen van de uitgeoefende functie ten opzichte van de referentiefunctie en motiveer uw afweging op papier (te gebruiken bij de uitleg aan de medewerker).
4. Houd zo nodig een toetsingsgesprek met de medewerker, waarin u duidelijk maakt op basis van welke argumenten het functieniveau is geselecteerd. De medewerker heeft de gelegenheid te reageren. Wanneer hij of zij van mening is dat er in zijn of haar specifieke situatie sprake is van een ander functieniveau, dient de medewerker dit te onderbouwen met praktische voorbeelden om zo gezamenlijk tot een eenduidig functiebeeld te komen. Het gaat in dit gesprek uitsluitend om indeling van de uitgeoefende functie. Gespreksonderwerpen zoals persoonlijk functioneren, werkdruk en schaarste op de arbeidsmarkt zijn bij functiewaardering niet aan de orde. Maak van dit gesprek een kort verslag. Op grond van nieuwe inzichten kunt u uw keuze al dan niet aanpassen (evt. gevolgd door nogmaals stap 4) en de toekenning/indeling vaststellen.
5. Stel de functie en het niveau voor de medewerker vast. Informeer de medewerker individueel per brief over de functie, de schaalindeling, het salaris en de ingangstermijn. Vermeld hierin de bezwarenprocedure. In bijlage 5 zijn voorbeeldbrieven opgenomen.
6. Als de medewerker niet akkoord gaat met het functieniveau en het bijbehorende salaris, dan kan hij een bezwarenprocedure starten. Een bezwaarprocedure geldt alleen voor de medewerker die al in dienst is en niet wanneer er nog sprake is van een vacature en de onderhandeling over het arbeidscontract loopt. Medewerker gaat dan akkoord (of niet) met de aangeboden functie en salaris. Zie hiervoor paragraaf 2.4.
7. U kunt de functie-indeling pas definitief vaststellen als:
   a) de bezwaartermijn is verlopen (als binnen 28 dagen geen heroverwegingsverzoek van medewerker is ontvangen).
   b) u, na bezwaar, een nieuw besluit heeft genomen met inachtneming van het advies van de FWHZ-commissie (zie paragraaf 2.4).
8. Tot slot wordt de indeling verwerkt in de personeels- en salarisadministratie.

2.2 Een afwijkende functie toekennen en indelen

Indien u van mening bent dat een functie binnen uw praktijk niet (meer) overeenkomt met een referentiefunctie, of als er sprake is van een eisenpakket dat veel hoger of lager is dan één van de aangegeven niveaus in de matrix, dan kan er een nieuwe functie worden beschreven en ingedeeld. Dit gaat als volgt:

1. Toets met behulp van de vragenlijst (bijlage 6) of er sprake is van een bijzondere functie die niet past bij een niveauomschrijving uit de matrix.
2. Laat de functie wegen door een deskundige. Daartoe levert u een functiebeschrijving en/of informatie aan over de vorm, aard en bestaansreden van de functie en geeft u inzicht in de gestelde functie-eisen. Het indelingsadvies dat u ontvangt, bevat de motivatie vanuit de gehanteerde functiewaarderingsmethodiek.
3. Volg dezelfde stappen als onder 2.1 vanaf stap 4.

2.3. Wanneer is sprake van herindeling?

Wanneer u als werkgever aanleiding ziet voor een herindeling van een functie, dan volgt u de stappen in het schema hierboven onder 2.1 of 2.2.
Wanneer uw medewerker van mening is dat zijn functie sinds de laatste indeling dusdanig is veranderd, dat dit volgens hem tot een andere indeling zou moeten leiden, kan uw medewerker een verzoek tot herindeling indienen. Dit gaat als volgt:

1. De medewerker dient een schriftelijk verzoek tot aanpassing van de functie en/of het functieniveau in bij u, de werkgever, als hij van mening is dat zijn functie/functieniveau substantieel is veranderd. In dit verzoek dient hij duidelijk aan te geven wat de substantiële veranderingen zijn (bijv. dat er nu sprake is van zwaardere eisen in verband met coördineren of leidinggeven aan medewerkers), die een wijziging van het functieniveau volgens hem/haar rechtvaardigen.
2. U geeft binnen 42 kalenderdagen nadat u het verzoek heeft ontvangen, schriftelijk een goed beargumenteerde reactie op het verzoek.
3. Bent u het eens met de medewerker, omdat de functie volgens u - eventueel na toetsing of indeling als bedoeld bij 2.2 - inderdaad niet meer aansluit op de toegekende (referentie-)functiebeschrijving en indeling, dan past u het functieniveau aan en kent u het nieuwe bijbehorende salaris toe.
4. Doorloop vervolgens de stappen als hierboven genoemd onder 2.1 vanaf stap 4. Het nieuwe niveau en de bijbehorende salariëring gaat in vanaf de eerste maand nadat de aanvraag bij de werkgever is ingediend.
5. Ziet u geen aanleiding tot het wijzigen van het vastgestelde functieniveau, dan deelt u dit besluit tot afwijzing van het verzoek tot herindeling schriftelijk mede. De medewerker heeft de mogelijkheid om tegen dit afwijzingsbesluit bezwaar in te dienen bij de FWHZ-commissie. Zie voor deze procedure paragraaf 2.4.

2.4 Als u en uw medewerker het niet eens zijn

Als uw medewerker het niet eens is met de toegekende referentiefunctie en/of het toegekende niveau, of met het afwijzen van een verzoek tot herindeling, dan kan hij daar bezwaar tegen maken. De bezwaarprocedure bestaat uit twee stappen: eerst vraagt de medewerker aan u, de werkgever, om heroverweging van uw besluit. Leidt dit verzoek niet tot het gewenste resultaat, dan kan de medewerker zich richten tot de FWHZ-commissie. Hieronder worden beide procedures toegelicht.

Bezwaarprocedure, stap 1: bij werkgever

1. Binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van het besluit van de werkgever over de functie-indeling en de ingangstermijn (stap 5 in 2.1) of de afwijzing van een verzoek tot herindeling (stap 5 in 2.3) kan de medewerker schriftelijk vragen om het besluit te heroverwegen. Het verzoek om heroverweging kan uitsluitend betrekking hebben op de functie van de betreffende medewerker, het vastgestelde functieniveau en/of de ingangstermijn. De medewerker moet zijn/haar verzoek motiveren. Dat kan met voorbeelden uit de praktijk van werkzaamheden en/of functie-eisen die structureel onderdeel uitmaken van de functie. In bijlage 5 is een voorbeeld van een verzoek om heroverweging opgenomen.
2. Stel de medewerker in de gelegenheid het verzoek, binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek, mondeling toe te lichten.
3. Neem een besluit naar aanleiding van het verzoek tot heroverweging en deel de medewerker dit binnen 28 kalenderdagen na de mondelinge toelichting, gemotiveerd, schriftelijk mede.
4. Ziet u geen aanleiding tot het wijzigen van het vastgestelde functieniveau of de ingangstermijn, dan heeft de medewerker de mogelijkheid om bezwaar in te dienen bij de FWHZ-commissie. Informeer uw medewerker tijdig over deze mogelijkheid.

Bezwaarprocedure, stap 2: bij FWHZ-commissie

1. Binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de beslissing op de heroverweging van de werkgever, kan de medewerker hiertegen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de FWHZ-commissie. Het bezwaar heeft uitsluitend betrekking op de functie van de betreffende medewerker, het vastgestelde functieniveau en/of de ingangstermijn. De medewerker moet motiveren waarom het vastgestelde niveau of de ingangstermijn niet juist is. Dat kan met voorbeelden uit de praktijk van werkzaamheden en/of functie-eisen die structureel onderdeel uitmaken van de functie.
2. Aan het indienen van een bezwaar bij de FWHZ-commissie zijn kosten verbonden. De medewerker ontvangt met de ontvangstbevestiging van de FWHZ-commissie een factuur voor de behandelingskosten van € 500,- of € 750,-. Werkgever is gehouden dit bedrag aan de medewerker te vergoeden wanneer de medewerker in het gelijk wordt gesteld. De commissie stelt in haar advies vast of dit het geval is (een bezwaar kan ook gedeeltelijk worden gehonoreerd).
3. De FWHZ-commissie vraagt van de werkgever binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het bezwaarschrift een schriftelijke reactie op het bezwaar van de medewerker en eventueel de nog benodigde stukken.
4. De FWHZ-commissie behandelt het bezwaar op basis van het dossier. De FWHZ-commissie kan - indien zij dit nodig acht - bezwaarmaker en werkgever uitnodigen voor een hoorzitting. De medewerker ontvangt een afschrift van het advies van de commissie. Het advies van de commissie is bindend als zowel de werknemer als u daarom hebben gevraagd, hetgeen betekent dat u hiervan als werkgever niet mag afwijken.
5. U stelt binnen 14 kalenderdagen de medewerker schriftelijk op de hoogte van uw besluit, met inachtneming van het advies.

2.5 Vragen?

Met al uw vragen omtrent de Cao Huisartsenzorg, de waardering en het indelen van functies kunt u terecht bij de LHV of InEen. Zie bijlage 4 voor de contactgegevens.

Uw medewerkers kunt u verwijzen naar één van de werknemersorganisaties, waarvan u de contactgegevens eveneens in bijlage 4 vindt.

Bijlagen

Bijlage 1: Referentiefuncties met salarisschalen
Bijlage 2: Functiematrix en indelingsniveaus
Bijlage 3: Begrippenlijst
Bijlage 4: Adressen betrokken partijen
Bijlage 5: Voorbeelddocumenten
Bijlage 6: Format functie-informatie
Bijlage 7: Doorstroomschema

Bijlage 1: Referentiefuncties met salarisschalen

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

1. Doktersassistent A
Schaal 4

1. Doel van de functie
Ondersteunen van de huisartsen en het team door het in behandeling nemen van hulp/zorgvragen en nemen van passende vervolgacties. Het informeren en waar mogelijk adviseren van patiënten en het uitvoeren van veel voorkomende medisch-technische handelingen.

2. Plaats in de organisatie
Ontvangt hiërarchisch leiding van huisarts en/of (praktijk) manager. Ontvangt aanwijzingen van de Doktersassistent B.

3. Resultaatgebieden

3.1 Intake patiënt
- Stelt telefonisch of fysiek de aard van de klacht of hulp/zorgvraag van de patiënt vast d.m.v. triage en op basis van eigen waarneming;
- Bepaalt welke vervolgactie nodig is qua urgentie, informatie en/of handeling;
- Schat daarbij ook de voor consult benodigde tijd in;
- Vraagt de huisarts en/of verwijst door indien het opvolgen van de klacht niet tot de eigen competentie behoort;
- Licht toe waarom een afspraak niet nodig is;
- Geeft direct advies bij bekende eenvoudige en veel voorkomende klachten;
- Registreert informatie over de patiënt en vervolgactie of advies.

3.2 Informatie en advies
- Geeft volgens interne afspraken voorlichting over de zorg en dienstverlening of verwijst hiervoor door naar arts/collega;
- Adviseert en instrueert - op basis van protocollen of interne afspraken of aanwijzing van de arts - de patiënt bij eenvoudige veel voorkomende klachten of aandoeningen over bijvoorbeeld de (voortgang in de) behandeling, medicijngebruik, ziekenhuiskeuze en laboratoriumuitslagen;
- Motiveert de patiënt om zorg-adviezen op te volgen en geeft tips en adviezen op basis van protocol/ richtlijn;
- Verstrekt volgens interne afspraken schriftelijke en mondelinge informatie aan de patiënt over andere lokale zorgverleners, instanties of verantwoorde informatiebronnen.

3.3 Medisch technische handelingen en onderzoek
- Verpleeg- en medisch technische handelingen worden uitgevoerd in opdracht van een arts/behandelaar en volgens protocollen en werkafspraken. Het betreft doorgaans ten opzichte van Doktersassistent B minder complexe handelingen;
- Voert binnen de wettelijke bevoegdheidskaders en de vastgestelde bekwaamheidsgrenzen enkele eenvoudige handelingen/ onderzoeken uit zoals: oren uitspuiten, ECG maken, wrattenspreekuur, audiogrammen, subcutane en intramusculaire injecties toedienen;
- Kan een eigen spreekuur hebben, waarin eenvoudig onderzoek en/of medische handelingen of andere worden verricht;
- Assisteert de arts bij het uitvoeren van medische verrichtingen;
- Legt de patiënt uit wat er gebeurt, observeert of de patiënt de behandeling goed doorstaat en signaleert en onderneemt actie bij bijzonderheden.

3.4 Bijdragen aan organisatie en praktijk
- Ondersteunt de praktische dagelijkse gang van zaken in de praktijk;
- Verwerkt herhaalmedicatie, meldt nieuwe patiënten aan en verwerkt specialistenbrieven en post;
- Draagt bij aan werkafspraken/ protocollen;
- Plant en organiseert werkzaamheden, beheert ruimtes;
- Zorgt voor beschikbaarheid en onderhoud van benodigde medische middelen, instrumenten en apparatuur;
- Plaatst bestellingen, controleert voorraad en leveringen en regelt de administratie van de organisatie;
- Draagt bij aan heldere en toegankelijke informatie over diensten en zorg;
- Levert vanuit de praktijk een inhoudelijke bijdrage aan het team.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Kennis op het niveau van een mbo-4 opleiding doktersassistent;
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, protocollen, standaarden en interne kaders en werkafspraken alsmede verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van gebruikte IT/systemen;
- Kennis van sociale kaart;
- Ontwikkelingen in het vakgebied dienen te worden bijgehouden.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden verricht vanuit vakkennis en inzicht en volgens richtlijnen, procedures en protocollen, waarbij prioriteiten in overleg worden gesteld in de werkzaamheden;
- Bij inhoudelijke problemen is terugval mogelijk op de huisarts of andere zorgverleners en collega's. Bij problemen in het algemeen is ook terugval mogelijk op de leidinggevende.

4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, invoelingsvermogen, luisteren en hulpvaardigheid zijn vereist bij het doen van intakes en het geven van voorlichting aan patiënten en verwanten;
- Sociale vaardigheden zijn ook aan de orde bij het samenwerken met, collega's en derden betrokken bij het zorgproces.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op materiële schade als gevolg van het onjuist inschatten van de urgentie of de (eenvoudige) ingangsklacht, alsmede bij het geven van onjuiste of onvolledige adviezen en onjuist doorverwijzen;
- Er is risico op het veroorzaken van gezondheidsschade bij patiënten bij het uitvoeren van eenvoudige medisch-technische handelingen;
- Daarnaast is er risico op immateriële schade (m.n. imago, samenwerking) in de contacten met derden, zowel patiënten, familie als zorgverleners en andere derden.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het verstrekken van informatie aan patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het duidelijk registreren van gegevens en het bijdragen aan verbetervoorstellen voor de praktijk.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van (eenvoudige) verpleeg-/medisch-technische handelingen;
- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het werken aan de pc tijdens intake (verwerken van informatie in HIS) en invoeren specialistenbrieven en andere correspondentie.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij de aandacht voor patiënten in de wachtkamer, het bewaken van afspraken, het geven van informatie, voorlichting en begeleiding en bij het bewaken van de kwaliteit;
- Tevens is oplettendheid vereist bij het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en doortastendheid zijn vereist bij het doorvragen, te woord staan en beantwoorden van vragen van patiënten, verwanten, artsen en derden;
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het uitvragen van klachten, het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen en het omgaan met materialen en voorraden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist vanwege het hebben van inzage in patiëntgegevens;
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in contacten met patiënten, verwanten, artsen en derden;
- Gevoel voor menselijk lichaam, materiaal en apparatuur is vereist bij het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische momenten (pieken), confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij veeleisend en/of onaangenaam gedrag van patiënten of bezoekers.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

2. Doktersassistent B
Schaal 5

1. Doel van de functie
Ondersteunen van de huisartsen en het team door het in behandeling nemen van zorgvragen en nemen van passende vervolgacties. Het informeren en adviseren van patiënten en het uitvoeren van medisch-technische handelingen.

2. Plaats in de organisatie
Ontvangt hiërarchisch leiding van huisarts en /of (praktijk) manager.

3. Resultaatgebieden

3.1 Intake patiënt
- Stelt telefonisch of fysiek de aard van de klacht of hulp/zorgvraag van de patiënt vast d.m.v. triage en op basis van eigen waarneming;
- Bepaalt welke vervolgactie nodig is qua urgentie, informatie en/of handeling;
- Schat daarbij ook de voor consult benodigde tijd in;
- Vraagt de huisarts en/of verwijst door indien het opvolgen van de klacht niet tot de eigen competentie behoort;
- Licht toe waarom een afspraak niet nodig is;
- Geeft direct advies bij eenvoudige medische klachten;
- Registreert informatie over de patiënt en vervolgactie of advies.

3.2 Informatie en advies
- Geeft gevraagd en ongevraagd voorlichting over de zorg en dienstverlening en verwijst zo nodig door naar arts/collega;
- Adviseert en instrueert - op basis van protocollen en interne afspraken - de patiënt over bijvoorbeeld de (voortgang in de) behandeling, medicijngebruik, ziekenhuiskeuze en laboratoriumuitslagen;
- Motiveert de patiënt om zorg-adviezen op te volgen;
- Geeft reizigersvoorlichting (op basis van specifieke kennis op een aandachtsgebied, bijv. vaccinatiespreekuur);
- Kan eigen spreekuur hebben waarin bijv. chronisch zieken worden begeleid volgens afspraken met de huisarts of daarin gespecialiseerde POH en geeft tips en adviezen over gezonde leefstijl (op basis van aanvullende scholing);
- Informeert de patiënt over andere lokale zorgverleners, instanties of verantwoorde informatiebronnen.

3.3 Medisch technische handelingen en onderzoek
- Verpleeg- en medisch technische handelingen worden uitgevoerd in opdracht van een arts/behandelaar en volgens protocollen en werkafspraken;
- Voert binnen de wettelijke bevoegdheidskaders en de vastgestelde bekwaamheidsgrenzen diverse handelingen/onderzoeken uit zoals: uitstrijkjes maken, subcutane en intramusculaire injecties toedienen, onderzoek urine/bloeddruk/vaten/glucose/gehoor e.a., wonden verzorgen, hechten, (wond-)kweek afnemen, neus-/ keel-swabs afnemen, ecg's maken enz.;
- Kan eigen spreekuur hebben, waarin onderzoek en/of genoemde handelingen of andere worden verricht;
- Assisteert de arts bij het uitvoeren van medische verrichtingen;
- Legt de patiënt uit wat er gebeurt, observeert of de patiënt de behandeling goed doorstaat en onderneemt actie bij bijzonderheden.

3.4 Bijdragen aan organisatie en praktijk
- Ondersteunt de dagelijkse gang van zaken in de praktijk op praktisch en organisatorisch gebied;
- Verwerkt herhaalmedicatie, meldt nieuwe patiënten aan en verwerkt specialistenbrieven en post;
- Stelt werkafspraken/ protocollen op;
- Plant en organiseert werkzaamheden, beheert ruimtes;
- Zorgt voor beschikbaarheid en onderhoud van benodigde medische middelen, instrumenten en apparatuur;
- Plaatst bestellingen, controleert leveringen en regelt de administratie van de organisatie;
- Draagt bij aan heldere en toegankelijke informatie over diensten en zorg;
- Begeleidt en motiveert nieuwe medewerkers/collega's in inwerkproces;
- Levert een bijdrage aan de klachtenregeling van de praktijk of afdeling;
- Levert vanuit de praktijk een inhoudelijke bijdrage aan ontwikkeling van ICT, samenwerking, E-health;
- Begeleidt en beoordeelt stagiaires.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Kennis op het niveau van een mbo-4 opleiding doktersassistent;
- Meerdere jaren ervaring als doktersassistent in de eerste lijnszorg met name voor de beoordeling van klachten bij intake;
- Aanvullende kennis van handelingen en vaardigheden voor zelfstandig spreekuur;
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, protocollen, standaarden en interne kaders en werkafspraken alsmede verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van gebruikte IT/systemen;
- Kennis van sociale kaart i.v.m. verwijzing naar andere of aanvullende opties voor de patiënt;
- Ontwikkelingen in het vakgebied dienen te worden bijgehouden.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden verricht vanuit vakkennis en inzicht en volgens richtlijnen, procedures en protocollen, waarbij zelfstandig prioriteiten worden gesteld in de werkzaamheden;
- Bij organisatorische problemen is terugval mogelijk op de leidinggevende;
- Bij inhoudelijke problemen is terugval mogelijk op de huisarts of andere zorgverleners.

4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid, het wekken van belangstelling, motiveren en controleren zijn vereist bij het doen van intakes en het geven van voorlichting en begeleiding aan patiënten en verwanten;
- Sociale vaardigheden zijn ook aan de orde bij het overdragen van kennis en vaardigheden aan, en samenwerken met, collega's en derden betrokken bij het zorgproces alsmede in de afstemmende contacten met artsen en andere zorgverleners.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op materiële schade als gevolg van het onjuist inschatten van de urgentie of de ingangsklacht, alsmede bij onnodig of onjuist doorverwijzen en het geven van onjuiste of onvolledige adviezen;
- Er is risico op het veroorzaken van gezondheidsschade bij patiënten bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen;
- Daarnaast is er risico op immateriële schade (m.n. imago, samenwerking) in de contacten met derden, zowel patiënten, familie als zorgverleners en andere derden.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het verstrekken van informatie aan patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het duidelijk registreren van gegevens, opstellen en aanpassen van protocollen, en het doen van verbetervoorstellen voor de praktijk.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen;
- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het werken aan de pc tijdens intake (verwerken van informatie in HIS) en invoeren specialistenbrieven en andere correspondentie.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij de aandacht voor patiënten in de wachtkamer, het bewaken van afspraken, het geven van informatie, voorlichting en begeleiding en bij het bewaken van de kwaliteit;
- Tevens is oplettendheid vereist bij het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en doortastendheid zijn vereist bij het doorvragen, te woord staan en beantwoorden van vragen van patiënten, verwanten, artsen en derden;
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het uitvragen van klachten, het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen en het omgaan met materialen en voorraden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist vanwege het hebben van inzage in patiëntgegevens;
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in contacten met patiënten, verwanten, artsen en derden;
- Gevoel voor menselijk lichaam, materiaal en apparatuur is vereist bij het uitvoeren van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische momenten (pieken), feedback geven (begeleiden van stagiaires), confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij veeleisend en/of onaangenaam gedrag van patiënten of bezoekers.

3. Leidinggevend Doktersassistent, Huisartsenpraktijk Schaal: 6

1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor het leidinggeven aan de werkzaamheden van de Doktersassistenten.
Voert tevens werkzaamheden als Doktersassistent B uit.

2. Plaats in de organisatie

De Leidinggevend Doktersassistent ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel gezien onder de (leidinggevend) Huisarts. Hij/zij geeft operationeel leiding aan een groep doktersassistenten. Praktisch gezien is hij/zij aanspreekpunt voor derden en draagt zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie van de werkzaamheden van de doktersassistenten.

3. Resultaatgebieden

3.1 Management

Geeft leiding aan de werkzaamheden van de Doktersassistenten, opdat de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting en uitvoering is afgestemd op de zorgvraag:

- Draagt zorg voor werkroosters en vakantieplanning van de Doktersassistenten;
- Coördineert het administratief en materieel beheer en de kwaliteits-, voortgangs- en kostenbewaking;
- Is het aanspreekpunt voor Doktersassistenten, Praktijkondersteuners en Huisartsen;
- Voert functioneringsgesprekken met de Doktersassistenten;
- Voert overleg met en adviseert de eindverantwoordelijke Huisarts over personeelsaangelegenheden.

3.2 Intake patiënt

Voert de intake, zo mogelijk op basis van vastgestelde richtlijnen en protocollen, opdat de patiënt zo adequaat en spoedig mogelijk wordt voorzien van de benodigde (medische) zorg:

- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast (ook van minder bekende, complexere hulpvragen en verwijst evt. door);
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt aan de hand van protocollen en NHG-standaarden de urgentie van de klachten en onderneemt actie op basis van urgentie;
- Verstrekt (indien mogelijk zelfstandig) medische adviezen aan de hand van protocollen en NHG-standaarden;
- Geeft zelfzorgadviezen en informatie aan patiënten op met de huisarts afgesproken thema's;
- Consulteert de huisarts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar het (eventueel telefonisch) spreekuur van de huisarts of andere functionaris;
- Maakt en registreert afspraken met patiënten;
- Verwijst, in overleg met de huisarts, de patiënt door naar andere zorginstellingen;
- Registreert de gegevens en draagt zorg voor een accurate dossierafhandeling.

3.3 Medische assistentie

Assisteert de dienstdoende huisarts bij voorkomende (medische) werkzaamheden, opdat deze zijn/haar werkzaamheden in een zo kort mogelijk tijdsbestek optimaal kan vervullen:

- Voert soms via een spreekuur, volgens werkplannen en/of protocollen, zelfstandig enkele verpleeg-/medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden uit (zoals hechtingen, ECG maken, wrattenspreekuur en audiogrammen, injecties toedienen, (24-uurs)bloeddruk meten, longfunctietest, uitstrijkje maken e.a.);
- Er kan sprake zijn van een zelfstandig uitgevoerd spreekuur op bepaalde thema's passend binnen het deskundigheidsgebied van de medewerker;
- Assisteert de huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en behandelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen zijn gereedgemaakt en draagt zorg voor het onderhoud en de hygiëne ervan;
- Verwerkt de gegevens over verrichtingen in elektronisch patiëntendossier;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over behandeling en vervolg;
- Verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten voor specifieke doelgroepen.

3.4 Beheer

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch patiëntendossier en een effectieve en efficiënte organisatie van de gang van zaken binnen de huisartsenorganisatie:

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen (schrijven, correspondentie);
- Vraagt medische gegevens en uitslagen van onderzoeken aan en verwerkt deze in het dossier;
- Verzorgt correspondentie van de huisartsenpraktijk;
- Draagt zorg voor beheer van de voorraad en administratie;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie
- en/of draagt zorg voor de administratieve afhandeling van de verrichtingen t.b.v. patiënten en zorgverzekeraars;
- Draagt zorg voor het beheer/de afhandeling van de verrichtingen t.b.v. patiënten en zorgverzekeraars;
- Houdt het HIS bij;
- Levert gegevens aan ten behoeve van het jaarverslag van de huisartsenorganisatie en levert een bijdrage aan het opstellen daarvan;
- Beheert en archiveert patiëntendossiers.

3.5 Kwaliteitsbewaking

Bewaakt en stimuleert de naleving van het kwaliteitsbeleid, conform gestelde (wettelijke) richtlijnen, met als doel het verder professionaliseren van de (medische) dienstverlening:

- Bewaakt en stimuleert het werken conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert de Huisarts hierover;
- Stelt in overleg protocollen en werkplannen op;
- Geeft op verzoek voorlichting en stelt instructies op ten aanzien van de toe te passen protocollen en werkplannen;
- Houdt toezicht op bij- en nascholing van de Doktersassistenten;
- Handelt, indien mogelijk, vragen/klachten af van patiënten en informeert de Huisarts of Praktijkondersteuner hierover.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Kennis op niveau van Doktersassistent Mbo-niveau 4 of hoger;
- Managementopleiding en/of –ervaring;
- Ruime (minimaal 3-4 jaar) werkervaring in de eerstelijnszorg;
- Ervaring met leidinggeven, kennis van planningsmethodieken en –programma's;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van NHG-richtlijnen;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van het automatiseringssysteem op het gebied van patiëntenregistratie;
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis (automatisering etc.) op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten.

4.2 Zelfstandigheid

- Richt de operationele werkprocessen en -planningen van de Doktersassistenten in en geeft leiding aan doktersassistenten;
- Werkt zelfstandig binnen de afspraken met de (leidinggevend) huisartsen en de vastgestelde protocollen en administratieve procedures;
- Plant en bewaakt de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van de Doktersassistenten (inclusief roostering en vakantieplanning);
- Lost acute situaties op conform de protocollen. Bij medische problemen wordt de Huisarts geraadpleegd;
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen;
- Voert zelfstandig medische, technische en laboratoriumwerkzaamheden uit.

4.3 Sociale vaardigheden

- In het kader van de leidinggevende taken zijn sociale vaardigheden zoals tact en het kunnen motiveren, controleren, corrigeren nodig;
- Servicegerichtheid is nodig voor de interne afstemming met collega's en huisartsen en voor de externe contacten met andere zorginstellingen;
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van klachten en het uitvoeren van medische werkzaamheden zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid;
- Is in staat om patiënt bij belastende handelingen gerust te stellen en te begeleiden;
- Is in staat om de eigen houding te bewaren richting patiënten en bij interne conflicten en meningsverschillen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij medicijnverstrekking;
- onjuiste informatieverstrekking en het maken van fouten bij medisch technische handelingen;
- Is verantwoordelijk voor de aansturing van de werkzaamheden van de doktersassistenten, het
- opstellen van protocollen en werkplannen en levert een bijdrage aan het jaarverslag van de huisartsenorganisatie;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen en het verzorgen van administratieve ondersteuning;
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de huisartsenorganisatie en heeft middels het signaleren van knelpunten invloed op het beleid binnen de huisartsenorganisatie.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de intake van patiënten, informatieverstrekking en zelfzorgadvies aan patiënten, geven van voorlichting aan specifieke doelgroepen, contacten met externe zorginstellingen, het leidinggeven aan de doktersassistenten en het overleg met de huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie, administratieve werkzaamheden en het opstellen van werkplannen en protocollen;
- De rol als intermediair vraagt genuanceerd woordgebruik.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het proactief bewaken van voortgang van het werk alsmede bij de intake van patiënten, het geven van zelfzorgadviezen, het assisteren bij medische behandelingen en het plannen en controleren van de werkzaamheden van de doktersassistenten;
- Oplettendheid is vereist bij receptaanvragen (ook signaleren veel verbruik e.d.);
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: vragen van doktersassistenten, de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig voor het bewaken en sturen van het werkproces en het gelijktijdig uitvoeren van taken als doktersassistent;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts en de administratieve werkzaamheden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten en medewerkers;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met het aangesproken worden op de verantwoordelijkheid voor werkprocessen en planning, alsmede bij het omgaan met hectische situaties en confrontatie met het leed en gedrag van patiënten en bezoekers;
- Er is een risico op persoonlijk letsel (bijvoorbeeld prikaccident).

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

4. Triagist B, Huisartsenpost / Acute zorg
Schaal 5

1. Doel van de functie
Het verzorgen van telefonische en/of fysieke triage bij acute zorgvragen van onbekende patiënten: het bepalen van urgentie, het vaststellen, plannen en inzetten van de vereiste vervolgbehandeling, het geven van zelfzorgadviezen, van voorlichting en het verlenen van medische assistentie teneinde de patiënt tijdig en adequaat te voorzien van de juiste medische zorg.

2. Plaats in de organisatie
De werkzaamheden worden verricht op één of meerdere locaties. De triagist valt hiërarchisch onder de (locatie) manager of directeur van een huisartsenpost en krijgt zo nodig functionele aanwijzingen van dienstdoende huisartsen en/of een leidinggevend triagist.

3. Resultaatgebieden

3.1 Telefonische en/of fysieke intake/triage van patiënten
- Inventariseert en stelt de (telefonische) hulpvraag vast;
- Registreert persoonsgegevens;
- Classificeert de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt de urgentie van klachten en onderneemt actie op basis van de urgentie; vraagt door om de aard van de klachten en de juiste urgentie te kunnen bepalen;
- Verstrekt (indien mogelijk zelfstandig) medische zelfzorgadviezen aan de hand van protocollen en standaarden;
- Consulteert zo nodig de dienstdoende huisarts;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende huisarts;
- Verzorgt de verslaglegging van de triage;
- Plant op basis van de triage afspraken tussen huisarts en patiënt (spreekuren en visites);
- Beheert agenda's voor de consulten op de post en visites;
- Verwijst in overleg met de dienstdoende huisarts patiënten door naar andere zorginstellingen;
- Bewaakt het tijdig fiatteren van de triagewerkzaamheden door de huisarts;
- Verzorgt de afhandeling van financiële en medische dossiers.

3.2 Medische assistentie
- Bereidt materialen/apparatuur/ruimtes voor t.b.v. de behandeling/onderzoek;
- Geeft informatie over het verloop van het onderzoek/de behandeling aan patiënten en hun relaties;
- Verzorgt de opvang van patiënten;
- Assisteert de dienstdoende huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (waaronder het toedienen van injecties, hechten en katheteriseren);
- Voert op aanwijzing van de dienstdoende huisarts zelfstandig medisch-technische handelingen uit (waaronder bloedsuiker, HB en urine controleren);
- Adviseert en ondersteunt de dienstdoende huisarts bij het gebruik van automatiseringssystemen en lokale werkwijzen (waaronder de vindplaats van benodigdheden);
- Voert laboratoriumwerkzaamheden uit (waaronder analyses aan de hand van vastgestelde waarden).

3.3 (Administratief) beheer
- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen;
- Houdt logboeken, (financiële) administraties en registraties bij;
- Laat gegevens over verrichtingen door de dienstdoende huisarts autoriseren;
- Reinigt en desinfecteert materialen, instrumenten en apparatuur;
- Houdt onderzoeks- en behandelruimten op orde;
- Signaleert storingen aan apparatuur;
- Bewaakt de hoeveelheid benodigdheden;
- Bestelt artikelen en bergt deze op.

3.4 Kwaliteit
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen voor verbetering;
- Signaleert onregelmatigheden in feitelijke bezetting van dienstdoende huisartsen en informeert de leidinggevende;
- Draagt mede zorg voor de eigen deskundigheidsbevordering;
- Neemt klachten en (incident)meldingen in ontvangst en geleidt deze door.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1. Kennis
- Mbo-diploma Doktersassistent of Verpleegkundige (niveau 4) aangevuld met het InEen triagediploma;
- Minimaal 1 jaar werkervaring in de huisartsenzorg of een vergelijkbare werkomgeving en ruime ervaring als triagist (in opleiding); kennis van de ontwikkelingen in de triage, techniek en werkmethoden worden op peil gehouden;
- Kennis van de voorgeschreven triage- en kwaliteitsrichtlijnen (de NTS, meldcode kindermishandeling etc.);
- Kennis van werkplannen en protocollen;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van digitale gegevensverwerking in automatiseringssystemen.

4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de richtlijnen en aan de hand van de eisen van vakbekwaamheid wordt zelfstandig gewerkt;
- Draagt zorg voor het binnen een uur laten fiatteren van de vastgelegde triagewerkzaamheden door een dienstdoende huisarts;
- Voert op aanwijzing van de dienstdoende huisarts zelfstandig medisch-technische handelingen uit;
- Lost acute problemen en vragen van patiënten op, zo nodig door het consulteren van de dienstdoende arts;
- Neemt beslissingen over de voortgang van de eigen werkzaamheden en de urgentiebepaling aan de hand van protocollen;
- De functie wordt veelal in een soms hectische omgeving en/of onder tijdsdruk uitgevoerd en vraagt flexibiliteit en besluitvaardigheid in het kader van voortgang en het bewaken van de eigen grenzen en deskundigheid.

4.3 Sociale vaardigheden

- Tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, mondelinge uitdrukkingsvaardigheid en hulpvaardigheid zijn van belang bij het ontvangen en uitvragen van (telefonische) huisartsgeneeskundige hulpvragen van patiënten, bij het geven van zelfzorgadviezen, bij het communiceren met zorgverleners en ketenpartners en bij het uitvoeren van medisch ondersteunende werkzaamheden;
- Om kunnen gaan met weerstand en empathisch vermogen zijn nodig voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij onjuiste informatieverstrekking en het maken van fouten bij medisch ondersteunende werkzaamheden;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij een onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de huisartsenpost en heeft middels het signaleren van knelpunten en aandragen van verbetervoorstellen invloed op werkwijze en werkprocessen binnen de huisartsenpost.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de intake van patiënten, informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen en overleg met collega's en huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is van belang bij het verrichten van medisch-technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid en nauwkeurigheid is voortdurend vereist ten aanzien van het ontvangen, uitvragen en beoordelen van de urgentie en verwerken van binnenkomende (telefonische) huisartsgeneeskundige hulpvragen van patiënten;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid is vereist bij het verlenen van medische assistentie;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door het werken in een hectische omgeving met diverse (elkaar verstorende) factoren, waaronder de telefoon, patiënten aan de balie en verzoeken om ondersteuning door de dienstdoende huisarts.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts, de administratieve werkzaamheden en bij huisartsgeneeskundig-ondersteunende handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van patiënten;
- Een goede persoonlijke hygiëne, correct gedrag en representativiteit zijn van belang;
- Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting komt voor als gevolg van hectische situaties, werkdruk en confrontatie met het leed van patiënten en de geregeld sterke druk van patiënten;
- Psychische belasting kan ontstaan ten aanzien van (de kans op) het maken van (inschattings-) fouten bij de triage en het daarop aangesproken worden in onderzoeken en procedures;
- Bezwarende omstandigheden bij fysiek patiëntcontact;
- Risico op persoonlijk letsel bij specifieke handelingen zoals intraveneus injecteren.

5. Leidinggevend Triagist, Huisartsenpost/Acute zorg Schaal 6

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het leiding geven aan de werkzaamheden van de Triagisten. Voert tevens werkzaamheden als Triagist uit.

2. Plaats in de organisatie

De Leidinggevend Triagist valt hiërarchisch onder de (locatie)manager of directeur van een huisartsenpost. Hij/zij geeft operationeel leiding aan een groep Triagisten. Praktisch gezien is hij/zij aanspreekpunt voor derden en draagt zorg voor aansturing van de organisatie van de werkzaamheden van de Triagisten. Krijgt zo nodig functionele aanwijzingen van dienstdoende huisartsen.

3. Resultaatgebieden

3.1 Management

Geeft leiding aan de werkzaamheden van de Triagisten, opdat de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting en uitvoering is afgestemd op de triagevraag:

- Draagt zorg voor werkroosters en vakantieplanning van de Triagisten;
- Coördineert het administratief en materieel beheer en de kwaliteits-, voortgangs- en kostenbewaking;
- Is aanspreekpunt voor Triagisten en Huisartsen;
- Voert functioneringsgesprekken met de Triagisten;
- Voert overleg met en adviseert de (locatie)manager over personeelsaangelegenheden.

3.2 Telefonische en/of fysieke intake / triage van patiënten

Inventariseert en stelt de (telefonische) hulpvraag vast:

- Registreert persoonsgegevens;
- Classificeert de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt de urgentie van klachten en onderneemt actie op basis van de urgentie; vraagt door om de aard van de klachten en de juiste urgentie te kunnen bepalen;
- Verstrekt (indien mogelijk zelfstandig) medische zelfzorgadviezen aan de hand van protocollen en standaarden;
- Consulteert zo nodig de dienstdoende huisarts;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende huisarts;
- Verzorgt de verslaglegging van de triage;
- Plant op basis van triage afspraken tussen huisarts en patiënt (spreekuren en visites);
- Beheert agenda's voor de consulten op de post en visites;
- Verwijst in overleg met de dienstdoende huisarts patiënten door naar andere zorginstellingen;
- Bewaakt het tijdig fiatteren van de triagewerkzaamheden door de huisarts;
- Verzorgt de afhandeling van financiële en medische dossiers.

3.3 Medische assistentie

- Bereidt materialen/apparatuur/ruimtes voor t.b.v. de behandeling/het onderzoek;
- Geeft informatie over het verloop van het onderzoek/de behandeling aan patiënten en hun relaties;
- Verzorgt de opvang van patiënten;
- Assisteert de dienstdoende huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (waaronder het toedienen van injecties, hechten en katheteriseren);
- Voert op aanwijzing van de dienstdoende huisarts zelfstandig medisch-technische handelingen uit (waaronder bloedsuiker, HB en urine controleren);
- Adviseert en ondersteunt de dienstdoende huisarts bij het gebruik van automatiseringssystemen en lokale werkwijzen (waaronder de vindplaats van benodigdheden);
- Voert laboratoriumwerkzaamheden uit (waaronder analyses aan de hand van vastgestelde waarden).

3.4 (Administratief) beheer

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen;
- Houdt logboeken, (financiële) administraties en registraties bij;
- Laat gegevens over verrichtingen door de dienstdoend huisarts autoriseren;
- Reinigt en desinfecteert materialen, instrumenten en apparatuur;
- Houdt onderzoeks- en behandelruimten op orde;
- Signaleert storingen aan apparatuur;
- Bewaakt de hoeveelheid benodigdheden;
- Bestelt artikelen en bergt deze op;
- Levert gegevens aan ten behoeve van het jaarverslag van de huisartsenpost en levert een bijdrage aan het opstellen daarvan.

3.5 Kwaliteit

Bewaakt en stimuleert de naleving van het kwaliteitsbeleid, conform gestelde (wettelijke) richtlijnen, met als doel het verder professionaliseren van de (medische) dienstverlening:

- Bewaakt en stimuleert het werken conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen voor verbetering en informeert de (locatie)manager hierover;
- Signaleert onregelmatigheden in feitelijke bezetting van dienstdoende huisartsen en informeert de leidinggevende;
- Stelt in overleg protocollen en werkplannen op;
- Geeft op verzoek voorlichting en stelt instructies op ten aanzien van de toe te passen protocollen en werkplannen;
- Houdt toezicht op bij- en nascholing van de Triagisten;
- Handelt, indien mogelijk, vragen/klachten af van patiënten en informeert de leidinggevende hierover.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1. Kennis

- Mbo-diploma Doktersassistent of Verpleegkundige (niveau 4) aangevuld met het InEen triagediploma;
- Managementopleiding en/of –ervaring;
- Ruime (minimaal 3-4 jaar) functierelevante werkervaring in de huisartsenzorg of een vergelijkbare werkomgeving waaronder ook ruime ervaring als triagist;
- Ervaring met leidinggeven, kennis van planningsmethodieken en –programma's;
- Kennis van de voorgeschreven triage- en kwaliteitsrichtlijnen (de NTS, meldcode kindermishandeling etc).;
- Kennis van werkplannen en protocollen;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van digitale gegevensverwerking in automatiseringssystemen;
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis (automatisering etc.) op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten.

4.2 Zelfstandigheid

- Richt de operationele werkprocessen en –planningen van de Triagisten in en geeft leiding aan Triagisten;
- Plant en bewaakt de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van de Triagisten (inclusief roostering en vakantieplanning);
- Binnen de richtlijnen en aan de hand van de eisen van vakbekwaamheid wordt als triagist zelfstandig gewerkt;
- Draagt zorg voor het binnen een uur laten fiatteren van de vastgelegde triagewerkzaamheden door een dienstdoende huisarts;
- Voert op aanwijzing van de dienstdoende huisarts zelfstandig medisch-technische handelingen uit;
- Lost acute problemen en vragen van patiënten op, zo nodig door het consulteren van de dienstdoende arts;
- Neemt beslissingen over de voortgang van de eigen werkzaamheden en de urgentiebepaling aan de hand van protocollen;
- De belangrijkste kaders worden gevormd door protocollen, procedures en beleid van de huisartsenpost;
- De functie wordt veelal in een soms hectische omgeving en/of onder tijdsdruk uitgevoerd en vraagt flexibiliteit en besluitvaardigheid in het kader van voortgang en het bewaken van de eigen grenzen en deskundigheid.

4.3 Sociale vaardigheden

- n het kader van de leidinggevende taken zijn sociale vaardigheden zoals tact en het kunnen motiveren, controleren, corrigeren nodig;
- Tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, mondelinge uitdrukkingsvaardigheid en hulpvaardigheid zijn van belang bij het ontvangen en uitvragen van (telefonische) huisartsgeneeskundige hulpvragen van patiënten, bij het geven van zelfzorgadviezen, bij het communiceren met zorgverleners en ketenpartners en bij het uitvoeren van medisch ondersteunende werkzaamheden;
- Om kunnen gaan met weerstand en empathisch vermogen zijn nodig, zowel voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten, als met interne functionarissen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Is verantwoordelijk voor de aansturing van de werkzaamheden van de Triagisten, het opstellen van protocollen en werkplannen en levert een bijdrage aan het jaarverslag van de huisartsenpost;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij onjuiste informatieverstrekking en het maken van fouten bij medisch-ondersteunende werkzaamheden;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij een onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de huisartsenpost en heeft middels het signaleren van knelpunten en aandragen van verbetervoorstellen invloed op het beleid.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de intake van patiënten, informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen, het leidinggeven aan de Triagisten en contacten/overleg met collega's en huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het voeren van correspondentie, administratieve werkzaamheden en het opstellen van werkplannen en protocollen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is van belang bij het verrichten van medisch-technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid en nauwkeurigheid is voortdurend vereist bij het plannen en proactief bewaken van voortgang van het werk alsmede ten aanzien van het ontvangen, uitvragen, beoordelen van de urgentie en verwerken van binnenkomende (telefonische) huisartsgeneeskundige hulpvragen van patiënten;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid is vereist bij het verlenen van medische assistentie;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door het werken in een hectische omgeving met diverse (elkaar verstorende) factoren, waaronder vragen van triagisten, de telefoon, patiënten aan de balie en verzoeken om ondersteuning door de dienstdoende huisarts.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig voor het bewaken en sturen van het werkproces en het gelijktijdig uitvoeren van taken, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts, de administratieve werkzaamheden en bij huisartsgeneeskundig-ondersteunende handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van patiënten en medewerkers;
- Een goede persoonlijke hygiëne, correct gedrag en representativiteit is van belang;
- Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met het aangesproken worden op de verantwoordelijkheid voor werkprocessen en planning, alsmede in hectische situaties, bij confrontatie met het leed van patiënten en de geregeld sterke druk van patiënten;
- Psychische belasting kan ontstaan ten aanzien van (de kans op) het maken van (inschattings)fouten bij de triage en het daarop aangesproken worden in onderzoeken en procedures;
- Bezwarende omstandigheden bij fysiek patiëntcontact;
- Risico op persoonlijk letsel bij specifieke handelingen zoals intraveneus injecteren.

6. Apothekersassistent, Huisartsenpraktijk Schaal 4

1. Doel van de functie

Het binnen de vastgestelde kaders van zorgvuldigheid, vakbekwaamheid en patiëntvriendelijkheid afhandelen van de receptuur, het beheren van de administratie en logistiek en het uitvoeren van procedures met betrekking tot de farmaceutische zorg in de praktijk.

2. Plaats in de organisatie

De apothekersassistent is werkzaam in een apotheek-houdende huisartsenpraktijk en ressorteert hiërarchisch onder de huisarts.

3. Resultaatgebieden

3.1 Receptuurafhandeling

Beheert, controleert en distribueert geneesmiddelen onder toezicht van de arts en/of volgens vastgestelde protocollen zodat de juiste medicijnen met de juiste informatie aan de patiënt worden verstrekt:

- Controleert het recept op aangegeven gebruik en dosering, alsmede contra-indicaties en interacties en overlegt volgens afspraak met de huisarts;
- Verzamelt, etiketteert en controleert de medicijnen op basis van de door de huisarts of specialist uitgeschreven recepten of etiketten;
- Verwerkt vervolgrecepten;
- Bereidt, waar nodig, magistrale recepten volgens richtlijnen of bestelt deze elders;
- Verstrekt voorgeschreven genees- en zelfzorgmiddelen en geeft de patiënt advies over gebruik, bijwerkingen en bewaarcondities;
- Handelt opiatenrecepten volgens wettelijk voorschrift af;
- Geeft uitleg over de werking van de medicijnen aan de patiënt en motiveert de patiënt tot een juist gebruik van het medicijn;
- Stemt, in een intermediaire rol tussen zorgvrager, ziekenhuis en zorgverzekeraar, de juiste afhandeling van medicijndistributie af.

3.2 Voorraadbeheer

Beheert de apotheekvoorraad:

- Bewaakt de voorraad wat betreft vervaldata en doet bestellingen bij groothandels en/of bereidingsapotheken;
- Bewaakt en beheert overige verbruiksmaterialen ter uitvoering van de apotheektaken;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de financiële administratie;
- Draagt zorg voor een schone en nette werkomgeving.

3.3 Kwaliteit en administratie

Verricht administratieve en registratieve handelingen in het kader van de naleving van het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsnorm:

- Verricht registraties in de geautomatiseerde kwaliteitsbewaking (foutenregistratie, incidentele en jaarlijkse checks, weekrapportage);
- Verricht aanvullende taken aan de hand van certificeringsregels;
- Houdt de opiatenregistratie volgens wettelijke richtlijnen bij;
- Maakt, waar nodig, verbeterplannen en voert deze in overleg met huisarts uit;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheids-bevordering, in overleg met leidinggevende.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Mbo-opleiding apothekersassistent (CREBO-erkend);
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en van de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van kwaliteitsrichtlijnen (Kwaliteitsnorm AHHAP);
- Kennis van de gebruikte applicaties voor registratie en bestelling alsmede het HIS;
- Houdt zijn/haar inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis (automatisering etc.) op peil door het volgen van nascholingsactiviteiten.

4.2 Zelfstandigheid

- In de regel wordt alleen gewerkt vanuit kaders die in protocollen en administratieve procedures zijn vastgesteld;
- Bij het ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van kennis en ervaring, e.e.a. in afstemming met de hiervoor geldende afspraken met de behandelend arts;
- Bewaakt zelf de voortgang van de werkzaamheden en stelt prioriteiten, eventueel in overleg met de huisarts;
- Lost acute problemen en vragen rondom het tijdig verkrijgen van de juiste medicijnen in de dagelijkse situatie op, hetgeen soms vindingrijkheid vraagt;
- Bij inhoudelijke vragen kan worden teruggevallen op de huisarts of een andere apotheek (bijv. van het ziekenhuis).

4.3 Sociale vaardigheden

- Contacten met derden (specialisten, leveranciers, patiënt e.a.) vragen om tact en geduld;
- Kan de patiënt zo nodig motiveren voor het juiste gebruik van de medicijnen;
- Voor het afhandelen van klachten zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, invoelingsvermogen, hulpvaardigheid.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Immateriële en materiële schade kan ontstaan door onzorgvuldigheid bij medicijnverstrekking en onjuiste informatieverstrekking;
- Is verantwoordelijk voor het, binnen voorschriften en afspraken, zorgvuldig, vakkundig en patiëntvriendelijk leveren van diensten vanuit de apotheek;
- Heeft invloed op de gang van zaken binnen de apotheek middels het signaleren en bespreken van knelpunten.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij de informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen en overleg met collega's en de huisarts;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met de administratieve werkzaamheden.

4.6 Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid is vereist voor het werken met de pc.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij het bereiden en uitgeven van de juiste medicijnen en het verstrekken van informatie daarover;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het eigen werk en voor de juiste levering, administratie en registratie;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts en de diversiteit van het werk.

4.8 Overige functie-eisen

- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het uitzetten van medicijnen en de administratieve werkzaamheden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten;
- Vanwege de contacten met patiënten en derden worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag.

4.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden bij het logistiek afhandelen van medicijnen en het werken achter een beeldscherm;
- Psychische belasting kan voorkomen in verband met werken onder tijdsdruk.

7. Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH) Schaal 7

1. Doelstelling van de functie

Verleent gedelegeerde medisch-inhoudelijke huisarts-geneeskundige generalistische zorg aan patiënten met chronische- en progressieve- en/of complexe somatische problematiek. Naast het leveren van generalistische zorg kan het accent liggen op diabetes, COPD/ Astma, CVRM, kwetsbare ouderen of leefstijl en voeding. Ook kan sprake zijn van het behandelen van patiënten met klachten op het gebied van oncologie, dementie of het bieden van palliatieve zorg.

2. Plaats in de organisatie

Organisatorisch rapporteert de POH aan de huisarts of leidinggevende, die hiërarchisch (personeel of financieel) verantwoordelijk is voor de functie.

3. Resultaatgebieden

3.1 Zorgverlening

- Houdt spreekuur en legt zo nodig huisbezoeken af;
- Kan als casemanager fungeren;
- Inventariseert en analyseert de medische-, verpleegkundige- of sociale problemen van de patiënt, waarbij sprake is van chronische- en/of complexe patiëntsituaties (multi problematiek);
- Verricht triage en zo nodig lichamelijk onderzoek en kan op basis van anamnese en bevindingen doorverwijzen naar andere zorgverleners in de 1e lijn en, i.o.m./c.q. onder verantwoordelijkheid van de huisarts, naar de 2e lijn;
- Onderzoekt samen met de patiënt mogelijke oplossingsrichtingen voor gecompliceerde vraagstukken;
- Stelt in overleg met de patiënt een plan op, voert dit uit en bewaakt het effect van het plan;
- Coördineert de zorgverlening en de continuïteit rond de behandeling en begeleiding van de toegewezen patiënt;
- Voert op basis van bevoegd- en bekwaamheid medisch-technische handelingen uit;
- Geeft in voorkomend geval psychosociale begeleiding;
- Zorgt voor afstemming en terugkoppeling aan de huisarts;
- Adviseert over de best passende toedieningsvorm van door de huisarts voorgeschreven geneesmiddelen;
- Adviseert over herhaalmedicatie.

3.2 Educatie en voorlichting

- Bevordert het zelf-managend vermogen van patiënten; verzorgt een doelgerichte educatie en/ of voorlichting - met name aan patiënten - gericht op kennis, mogelijkheden tot het realiseren van gedragsverandering, het leren omgaan met de (gevolgen van de) aandoening;
- Beïnvloedt de (instandhouding van de) gezondheid van de patiënt, onder andere door het geven van (preventieve) adviezen, informatie en begeleiding;
- Begeleidt en coacht patiënten en zo nodig diens leefomgeving, met als doel het verbeteren van de fysieke en/of psychische gesteldheid van de patiënt;
- Informeert en adviseert interne en externe hulpverleners en stemt met betrokken professionals af over de te verlenen zorg;
- Adviseert m.b.t. gebruikte voorlichtingsmaterialen;
- Is in staat tot overdracht van kennis en vaardigheden in het kader van onderwijs.

3.3 Beheer en organisatie

- Zorgt voor een adequate terugkoppeling naar de huisarts, die eindverantwoordelijk is voor de zorg;
- Onderhoudt een effectief professioneel (multidisciplinair) netwerk in relatie tot de eigen taak resp. de eigen patiënten casuïstiek en het uitwisselen van verworven kennis/nieuwe inzichten;
- Bevordert c.q. zoekt de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners zowel intern als extern, zowel zorginhoudelijk als op het gebied van maatschappelijke diversiteit, sociaal economische status, etc.;
- Zorgt voor de administratieve en registratieve afhandeling conform de geldende voorschriften, zoals verantwoordingsrapportages en aanlevering indicatoren;
- Kan gevraagd worden project- of overige plannen op te stellen.

3.4 Kwaliteit

- Draagt bij aan de ontwikkeling van het kwaliteits-beleid, praktijkaccreditatie, professionalisering en/ of deskundigheid door het opstellen en/of actueel houden van (multidisciplinaire) procedures/werkwijzen en protocollen;
- Toetst en bewaakt de kwaliteit van de eigen zorg-verlening, adviseert m.b.t. verbetering en voert zelf, waar nodig gesignaleerde ontwikkelingen, onderzoeksuitkomsten en verbeteringen door;
- Kan worden ingezet bij het inwerken en de opleiding van stagiaires en nieuwe collega's.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Opleiding tot POH volgens het door beroepspartijen vastgesteld competentieprofiel;
- Aanvullende specialistische scholing (afhankelijk van het vakgebied);
- Kennis van de gebruikte diagnostische instrumenten, behandelmodellen;
- Brede kennis van doelgroepen en kennis van en ervaring met specifieke ziektebeelden van de doel-groep;
- Kennis van de sociale kaart;
- Kennis van werkprocessen en werkwijzen binnen het samenwerkingsverband en externe organisaties;
- Kennis van verschillende culturen, levensgewoonten en levensbeschouwelijke invloeden;
- Kennis van professionele standaarden en gebruikte methodieken en behandelmodellen;
- Houdt de eigen kennis actueel d.m.v. bij- en nascholing op de gerelateerde zorgprogramma's of specialisatie.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van de NHG standaarden en richtlijnen, de door de huisarts bepaalde kaders, en samenwerkingsafspraken en protocollen;
- Hierbinnen wordt zelfstandig gewerkt en worden vakinhoudelijke besluiten genomen, waarbij veelal achteraf verantwoording wordt afgelegd aan de huisarts;
- Het nemen van initiatieven en het bieden van oplossingen zijn van belang bij het vormgeven van behandelingen afgestemd op de patiënt en de doelgroep. Er wordt gewerkt met een individueel zorgplan;
- Indien gewenst, geeft de POH aanwijzingen en instructies aan doktersassistenten;
- Levert een bijdrage aan de begeleiding van de POH in opleiding.

4.3 Sociale vaardigheden

- Luisteren, motiveren en/of stimuleren tot aanpassing van gedrag zijn vereiste sociale vaardigheden in de professionele contacten met diverse doelgroepen van (mondige) patiënten en diens familie of begeleiders;
- Vaardigheid tot onderhouden van een effectief netwerk en samenwerking met andere in- en/of externe hulpverleners;
- Kan eigen professionele houding bewaren en bewaken t.a.v. patiënten, diens familie of begeleiders en collega's in het zorgveld.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Is inhoudelijk autonoom in het professioneel handelen, waarbij de eindverantwoordelijkheid voor de patiënt bij de huisarts ligt;
- Is verantwoordelijk voor professionele behandeling/ begeleiding van de patiënten en de kwaliteit daarvan, waarbij fouten of omissies in de uitvoering of signalering van bijzonderheden kunnen leiden tot persoonlijke schade bij de patiënt;
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opgestelde beroeps-gerelateerde protocollen;
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van adviezen aan andere interne en externe hulpverleners;
- Er is kans op het veroorzaken van lichamelijk letsel bij patiënten door het verrichten van eenvoudige medisch-technische handelingen en/of onjuiste adviezen;
- Invloed wordt uitgeoefend op het kwaliteitsbeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van protocollen en procedures/werkwijzen.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Beschikt over vaardigheden ten behoeve van informatie overdracht, rapportage, educatie en voorlichting aan patiënten (met mogelijk verschillende achtergronden, culturen en niveaus), collega's en diverse externe instanties/hulpverleners;
- Vaardig in verschillende gesprekstechnieken.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Beschikt over professionele vaardigheden ten behoeve van het verrichten van lichamelijk onderzoek bij patiënten en het verrichten van medisch-technische handelingen;
- Bewegingsvaardigheid voor het kunnen besturen van een auto is vereist vanwege het – in opdracht van de werkgever - afleggen van huisbezoeken naar enkele adressen per dag in dezelfde regio.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig bij signaleren, observeren en bewaken van de voortgang van patiëntbehandeling waarbij het niet of niet tijdig signaleren van bijzonderheden schadelijke gevolgen kan hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en geduld zijn nodig voor het motiveren tot effectief gedrag en het leren omgaan met de aandoening;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd voor administratie, educatie en het opstellen van protocollen en behandelschema's;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisneming van vertrouwelijke informatie over patiënten;
- Eisen worden gesteld aan representativiteit bij het onderhouden van de diverse interne en externe contacten;
- Gevoel voor menselijk lichaam is van belang bij intake, observatie en behandeling.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten, waarmee soms een langdurige behandelrelatie bestaat alsmede door werkdruk;
- Er kan sprake zijn van bezwarende omstandigheden alsmede letselrisico bij mogelijk agressief gedrag van patiënten en infectiegevaar.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

8. Praktijkondersteuner GGZ A, Huisartsenpraktijk Schaal 8

1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor de hulpvraaganalyse, de begeleiding, kortdurende behandeling en zo nodig het voorbereiden van verwijzing van patiënten met psychische, psychosomatische en psychosociale klachten binnen de kaders van de huisartsgeneeskundige zorg.

2. Plaats in de organisatie

Organisatorisch rapporteert de POH-GGZ aan de huisarts of leidinggevende, die hiërarchisch (personeel en financieel) verantwoordelijk is voor de functie. De POH-GGZ werkt vanuit een eigen professionele verantwoordelijkheid onder eindverantwoordelijkheid van de huisarts.

3. Resultaatgebieden

3.1 Behandeling

- Behandelt klachten, problemen en vragen op het gebied van psychische, psychosomatische en psychosociale problematiek bijvoorbeeld klachten zoals (gerelateerd aan) burn-out, depressie, angsten en rouwverwerking;
- Differentieert de klacht naar aard en ernst;
- Beoordeelt de noodzaak tot interventie of verwijzing;
- Genereert vanuit een werkhypothese een behandel/zorgplan en definieert resultaten;
- Voert het behandelplan uit en bewaakt het effect (w.o. stabiliteit van de patiënt);
- Onderhoudt contacten met patiënten, familie, mantelzorgers, sleutelfiguren en stemt af met zorgorganisaties (m.n. GGZ) en andere professionals;
- Verwerkt verkregen informatie o.a. bij het geven van voorlichting en advies en het gezamenlijk opstellen en uitvoeren van een zorgplan;
- Initieert en onderhoudt een constructieve dialoog met de patiënt en draagt zorg voor een verantwoorde besluitvorming.

3.2 Educatie en voorlichting

- Bevordert het zelf-managend vermogen van de patiënt en (of doelgroep) om tijdig de juiste zorg te vinden;
- Stemt zorg af op maatschappelijke factoren zoals diversiteit, verschillen in sociaal economische status, verschillen in gezondheid, en verwachtingen van mensen;
- Voert verschillende vormen van preventie uit (geïndiceerde preventie, zorg gerelateerde preventie, terugvalpreventie);
- Zorgt voor overdracht van kennis en vaardigheden in het kader van onderwijs aan stagiaires, dokters-assistenten en huisartsen (in opleiding).

3.3 Organisatie en samenwerking

- Regisseert het eigen spreekuur ten behoeve van de patiënten;
- Stelt een project- of jaarplan op;
- Draagt zorg voor verantwoordingsrapportages;
- Stemt waar nodig taken af met huisarts, overige zorgdisciplines en instanties (zoals CJG, WMO-loket, GGZ) ten behoeve van optimale patiëntenzorg;
- Draagt zorg voor formele fiattering van voorbehouden beslissingen door de eindverantwoordelijk huisarts;
- Bevordert de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners zowel intern als extern;
- Participeert in een netwerk van functionele samenwerkingsrelaties en maakt optimaal gebruik van beschikbare expertise.

3.4 Kwaliteitsbevordering en professionaliteit

- Draagt bij aan de deskundigheid van collega's en andere zorgprofessionals;
- Kan participeren in wetenschappelijke onderzoek, geïntegreerd in de patiëntenzorg;
- Vertaalt onderzoeksuitkomsten en inzichten naar de beroepspraktijk;
- Neemt deel aan de ontwikkeling van multidisciplinaire richtlijnen.

4. Toelichting bij functie

4.1 Kennis

- Hbo-opleiding (bijv. (toegepaste) Psychologie, Maatschappelijk werk, SPV) met een aanvullende opleiding POH-GGZ en beroepsgerelateerde vakcursussen voor de Huisartsenpraktijk.
- Kennis van psychische, psychosociale, psychiatrische en psychosomatische problematiek in de huisartsenpraktijk bij volwassenen, ouderen en kinderen.
- Brede kennis van en ervaring met de diverse doelgroepen en relevante maatschappelijke ontwikkelingen.
- Kennis van de relevante zorgomgeving zoals sociale kaart, ketenprocessen en organisatie van zorg in de eigen regio.
- Kennis van professionele standaarden en gebruiktemethodieken en behandelmodellen.
- Houdt zijn/haar kennis actueel d.m.v. bij- en nascholing.

4.2 Zelfstandigheid

- Is inhoudelijk autonoom in het eigen professioneel handelen, waarbij de eindverantwoordelijkheid voor de patiënt bij de huisarts ligt.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd aan de hand van de voor de huisartsenzorg relevante standaarden en richtlijnen - zoals NHG standaarden en richtlijnen - en de door de huisarts bepaalde kaders, alsmede samenwerkingsafspraken en protocollen.
- Is in staat om binnen het eigen vakgebied gecompliceerde vraagstukken en situaties op te lossen, waarbij de huisarts en/of andere hulpverleners kunnen worden ingeschakeld/geraadpleegd.

4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals het motiveren of beïnvloeden van gedrag zijn vereist voor de behandeling en/of de communicatie met patiënten en hun familie. Hierbij is sprake van een brede doelgroep.
- Sociale vaardigheden zijn vereist voor het realiserenvan communicatie en samenwerking binnen het functie-gerelateerd professioneel netwerk.
- Bijzondere vaardigheden worden vereist bij begeleiding/counseling van patiënten.
- Het is van belang de eigen houding te bewaken en op een assertieve en onderscheidende wijze de zorgverlening en educatie en voorlichting te waarborgen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Is verantwoordelijk voor professionele behandeling/begeleiding van de patiënten en de kwaliteit en registratie daarvan, waarbij fouten of omissies in de uitvoering of signalering van bijzonderheden kunnen leiden tot ernstige persoonlijke schade bij de patiënt en zijn omgeving.
- De grenzen van de eigen competenties worden bewaakt, zodat tijdig de eindverantwoordelijkheid huisarts of andere deskundige wordt geraadpleegd of daarnaar wordt verwezen. Er kan sprake zijn van eigen BIG-registratie en daarmee tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid.
- Is verantwoordelijk voor het opstellen van protocollen en het geven van adviezen aan andere interne en externe hulpverleners.
- Invloed wordt uitgeoefend op het operationeel kwaliteitsbeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen en protocollen.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Beschikt over vaardigheden ten behoeve van informatieoverdracht, rapportage, educatie en voorlichting aan patiënten (met mogelijk verschillende achtergronden, culturen en niveaus), collega's en diverse externe instanties/hulpverleners.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Geen bijzondere motorische vaardigheden vereist.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig bij signaleren, observeren van de patiënt en bewaken van de voortgang van patiëntbehandeling waarbij het niet of niet tijdig signaleren van bijzonderheden schadelijke gevolgen kan hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.
- Alertheid is vereist i.v.m. het signaleren van persoonlijke risico's (suïcidaliteit), alsmede kindermishandeling, incest e.d. waarvoor meldplicht geldt.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en geduld zijn nodig voor het motiveren tot effectief gedrag en houding.
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd voor administratie, educatie en het opstellen van protocollen en behandelschema's.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisneming van zeer vertrouwelijke en gevoelige informatie over patiënten en hun omgeving.
- Eisen worden gesteld aan representativiteit bij het functiegebonden onderhouden van de diverse interne en externe contacten.
- Gevoel voor menselijk lichaam is van belang bij intake, observatie en behandeling.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten en hun omgeving (bijv. suïcidaliteit).
- Er kan sprake zijn van bezwarende omstandigheden alsmede letselrisico bij mogelijk agressief gedrag van patiënten.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

9. Verpleegkundig Specialist A, Huisartsenpost/Acute Zorg
Schaal 8

1. Doelstelling van de functie
De Verpleegkundig Specialist verleent hoogcomplexe verpleegkundige zorg en hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten met enkelvoudige, veelvoorkomende klachten/aandoeningen, waarvoor een consult is geboekt op de huisartsenpost. De Verpleegkundig Specialist draagt tevens zorg voor de (door)ontwikkeling van standaardprocedures en (kwaliteits-)beleid.

2. Plaats in de organisatie
De Verpleegkundig Specialist is in dienst dan wel gedetacheerd bij een huisartsenpost. De werkzaamheden worden verricht op één of meerdere locaties. De Verpleegkundig Specialist valt hiërarchisch onder de (locatie)manager van een huisartsenpost en krijgt zo nodig functionele aanwijzingen van dienstdoende artsen.
Triage van meldingen vindt plaats door een daartoe aangewezen (triage)assistent.

3. Resultaatgebieden

3.1 Patiëntenzorg
- Houdt spreekuur;
- Verricht anamnese, lichamelijk onderzoek en aanvullende diagnostische onderzoeken bij specifiek gedefinieerde categorieën patiënten en verwijst zo nodig door;
- Behandelt specifiek gedefinieerde categorieën patiënten door het verlenen van hoogcomplexe verpleegkundige zorg en/of hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg (en verricht hiertoe gangbare medische handelingen);
- Schrijft medicatie voor volgens protocol;
- Stelt het geïntegreerde medisch-verpleegkundige behandelplan op, actualiseert deze en voert het behandelplan uit;
- Informeert patiënten en hun relaties over diagnostiek, behandeling en preventiemogelijkheden;
- Treedt op bij veranderingen in de gezondheidstoestand en schakelt zo nodig een arts in;
- Draagt zorg voor de overdracht naar andere behandelaars en verzorgt waarneemberichten aan eigen huisartsen.

3.2 Kwaliteitszorg en beleid
- Initieert en draagt zorg voor de ontwikkeling van standaardprocedures (protocollen, richtlijnen en standaarden) voor de huisartsenpost;
- Draagt zorg voor voorlichting en instructie m.b.t. nieuwe procedures;
- Toetst de naleving van standaardprocedures in de praktijk;
- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten in de praktijk;
- Doet voorstellen voor de (door)ontwikkeling en implementatie van beleid op het gebied van hoogcomplexe verpleegkundige zorg en behandeling op de huisartsenpost;
- Volgt bij- en nascholing.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1. Kennis
- Verpleegkundige opleiding aangevuld met de Masteropleiding Advanced Nursing Practice (registratie in het BIG-register);
- Kennis van de specifieke patiëntencategorieën;
- Kennis van eerstelijns patiëntenzorg;
- Kennis van ontwikkelingen in de integratie van medische behandeling en verpleegkundige zorg.
- Kennis van medische en verpleegkundige protocollen, standaarden, procedures en voorschriften;
- Kennis van methoden en technieken van verpleegkunde in het kader van hoogcomplexe verpleegkundige zorg bij een huisartsenpost;
- Kennis van methoden en technieken van veelvoorkomende medische behandelingen bij een huisartsenpost.

4.2 Zelfstandigheid
- Binnen het kader van protocollen, wet- en regelgeving en afspraken, worden de werkzaamheden op het terrein van patiëntenzorg en kwaliteitszorg zelfstandig verricht;
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende over de kwaliteit van verleende patiëntenzorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten;
- Neemt beslissingen over de te verlenen hoogcomplexe verpleegkundige zorg en/of hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten;
- Is autonoom qua vormgeving van de methodiek;
- In geval van piekbelastingen dient de Verpleegkundig Specialist stressbestendig, flexibel en besluitvaardig te zijn en in staat te zijn zijn/haar eigen grenzen te bewaken;
- Doet voorstellen voor het voorschrijven van medicatie en raadpleegt de dienstdoende arts; de arts accordeert en ondertekent het recept;
- De belangrijkste kaders worden gevormd door wet- en regelgeving (waaronder de wet BIG) m.b.t. bevoegdheden en te verrichten handelingen, protocollen, procedures en beleid van de huisartsenpost;
- Kan voor consultatie of hulp bij behandeling op de huisarts terugvallen.

4.3 Sociale vaardigheden

- Communicatieve en sociale vaardigheden zijn vereist om kennis, kunde en vaardigheden te kunnen overdragen aan collegae en aan patiënten, rekening houdend met leeftijd, cultuur, achtergrond en opleiding;
- Analytisch vermogen en zelfstandigheid/probleemoplossend vermogen zijn van belang bij het verrichten van anamnese, diagnosestelling en het uitvoeren en opstellen van behandelplannen;
- Empathisch vermogen is nodig voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Een behandeling die niet op de specifieke situatie van de patiënt is gericht, kan schade opleveren voor het fysiek en psychisch welzijn van de patiënt;
- Het incorrect onderhouden van diverse contacten kan afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- Is verantwoordelijk voor het verlenen van hoogcomplexe verpleegkundige zorg en/of hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten en het geven van adviezen;
- Heeft invloed op (de uitvoering van) het kwaliteitsbeleid binnen de huisartsenpost.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal is benodigd in contacten met en het geven van adviezen aan patiënten en collega's;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van behandelplannen en adviezen en het registreren van patiëntengegevens.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is van belang bij het verrichten van lichamelijk onderzoek bij patiënten en het verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- De innoverende en brugfunctie tussen medische en verpleegkundige zorg stellen extra eisen aan nauwkeurigheid en oplettendheid bij het verrichten van consulten;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid is vereist ten aanzien van de diagnosestelling, behandeling, medicatietoediening en de bewaking van de gezondheidstoestand van de patiënt;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid is vereist bij het doen van voorstellen voor het voorschrijven van medicatie;
- Onoplettendheid kan gevolgen hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.

4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn nodig voor het onderzoek en de behandeling van patiënten;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd bij het opstellen van behandelplannen en het uitvoeren van handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten;
- Een goede persoonlijke hygiëne, correct gedrag en representativiteit is van belang;
- Gevoel voor het menselijk lichaam is van belang bij onderzoek en behandeling.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten, alsmede als gevolg van piekbelastingen en het veelal solistische karakter van de functie;
- Kan te maken krijgen met verbale en fysieke agressie van patiënten;
- Heeft door de aard van de werkzaamheden een verhoogd risico op bloedoverdraagbare ziektes.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

10. Physician Assistant A, Huisartsenpost/Acute zorg Schaal 8

1. Doelstelling van de functie

De Physician Assistant verleent laag- en middelcomplexe medische zorg en hoogcomplexe verpleegkundige zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten met enkelvoudige, veelvoorkomende klachten/aandoeningen, waarvoor een consult is geboekt op de huisartsenpost. De Physician Assistant draagt tevens zorg voor de (door) ontwikkeling van standaardprocedures en (kwaliteits) beleid.

2. Plaats in de organisatie

De Physician Assistant is in dienst dan wel gedetacheerd bij een huisartsenpost. De werkzaamheden worden verricht op één of meerdere locaties. De Physician Assistant valt hiërarchisch onder de (locatie)manager van een huisartsenpost en krijgt zo nodig functionele aanwijzingen van dienstdoende artsen. Triage van meldingen vindt plaats door een daartoe aangewezen (triage)assistent.

3. Resultaatgebieden

3.1 Patiëntenzorg

- Houdt spreekuur;
- Verricht anamnese, lichamelijk onderzoek en aanvullende diagnostische onderzoeken bij specifiek gedefinieerde categorieën patiënten en verwijst zo nodig door;
- Behandelt specifiek gedefinieerde categorieën patiënten door het verlenen van routinematige medische zorg en hoogcomplexe verpleegkundige zorg (en verricht hiertoe gangbare medische handelingen);
- Schrijft medicatie voor volgens protocol;
- Stelt het geïntegreerde medisch-verpleegkundige behandelplan op, actualiseert deze en voert het behandelplan uit;
- Informeert patiënten en hun relaties over diagnostiek, behandeling en preventiemogelijkheden;
- Treedt op bij veranderingen in de gezondheidstoestand en schakelt zo nodig een arts in;
- Draagt zorg voor fiattering van de consulten door de dienstdoende arts;
- Draagt zorg voor de overdracht naar andere behandelaars en verzorgt waarneemberichten aan eigen huisartsen.

3.2 Kwaliteitszorg en beleid

- Initieert en draagt zorg voor de ontwikkeling van standaardprocedures (protocollen, richtlijnen en standaarden) voor de huisartsenpost;
- Draagt zorg voor voorlichting en instructie m.b.t. nieuwe procedures;
- Toetst de naleving van standaardprocedures in de praktijk;
- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten in de praktijk;
- Doet voorstellen voor de (door)ontwikkeling en implementatie van beleid op het gebied van laag- en middelcomplexe medische zorg en hoogcomplexe verpleegkundige zorg en behandeling op de huisartsenpost;
- Volgt bij- en nascholing.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Paramedische hbo-opleiding aangevuld met de Master-opleiding Physician Assistant;
- Kennis van de specifieke patiëntencategorieën;
- Kennis van eerstelijns patiëntenzorg;
- Kennis van ontwikkelingen in de integratie van medische behandeling en verpleegkundige zorg;
- Kennis van medische en verpleegkundige protocollen, standaarden, procedures en voorschriften;
- Kennis van methoden en technieken van verpleegkunde in het kader van hoogcomplexe verpleegkundige zorg bij een huisartsenpost;
- Kennis van methoden en technieken van veel voorkomende medische zorgvragen en
- behandelingen bij een huisartsenpost.

4.2 Zelfstandigheid

- Binnen het kader van protocollen, wet- en regelgeving en afspraken, worden de werkzaamheden op het terrein van patiëntenzorg en kwaliteitszorg zelfstandig verricht door de Physician Assistant;
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende over de kwaliteit van verleende patiëntenzorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten;
- Neemt beslissingen over de te verlenen hoogcomplexe verpleegkundige zorg en/of hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten. De Physician Assistant is autonoom qua vormgeving van de methodiek;
- In geval van piekbelastingen dient de Physician Assistant stressbestendig, flexibel en besluitvaardig te zijn en in staat te zijn zijn/haar eigen grenzen te bewaken;
- De consulten van de Physician Assistant worden gefiatteerd door de dienstdoende arts;
- Doet voorstellen voor het voorschrijven van medicatie en raadpleegt de dienstdoende arts; de arts accordeert en ondertekent het recept;
- De belangrijkste kaders worden gevormd door wet- en regelgeving m.b.t. bevoegdheden en te verrichten handelingen, protocollen, procedures en beleid van de huisartsenpost;
- Kan voor consultatie of hulp bij behandeling op de huisarts terugvallen.

4.3 Sociale vaardigheden

- Communicatieve en sociale vaardigheden zijn vereist om kennis, kunde en vaardigheden te kunnen overdragen aan collegae en aan patiënten, rekening houdend met leeftijd, cultuur, achtergrond en opleiding;
- Analytisch vermogen en zelfstandigheid/probleem-oplossend vermogen zijn van belang bij het verrichten van anamnese, diagnosestelling en het uitvoeren en opstellen van behandelplannen;
- Empathisch vermogen is nodig voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Een behandeling die niet op de specifieke situatie van de patiënt is gericht, kan schade opleveren voor het fysiek en psychisch welzijn van de patiënt;
- Het incorrect onderhouden van diverse contacten kan afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- De Physician Assistant is verantwoordelijk voor het verlenen van hoogcomplexe verpleegkundige zorg en/of hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan nauw gespecificeerde categorieën patiënten en het geven van adviezen;
- De Physician Assistant heeft invloed op (de uitvoering van) het kwaliteitsbeleid binnen de huisartsenpost;
- De huisarts fiatteert de consulten van de Physician Assistant.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal is benodigd in contacten met en het geven van adviezen aan patiënten en collega's;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van behandelplannen en adviezen en het registreren van patiëntengegevens.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is van belang bij het verrichten van lichamelijk onderzoek bij patiënten en het verrichten van verpleegkundige en medische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- De innoverende en brugfunctie tussen medische en verpleegkundige zorg stellen extra eisen aan nauwkeurigheid en oplettendheid bij het verrichten van consulten;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn vereist ten aanzien van de diagnosestelling en behandeling;
- Oplettendheid met betrekking tot de gezondheids-toestand van de patiënt is vereist;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn vereist bij het doen van voorstellen voor het voorschrijven van medicatie;
- Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn vereist bij het toedienen van medicatie;
- Onoplettendheid kan gevolgen hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.

4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen is nodig voor het onderzoek en de behandeling van patiënten;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd bij het opstellen van behandelplannen en uitvoeren van handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig voor communicatie met de patiënten en relaties van patiënten;
- Een goede persoonlijke hygiëne, correct gedrag en representativiteit is van belang;
- Gevoel voor het menselijk lichaam is van belang bij onderzoek en behandeling.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten, alsmede als gevolg van piekbelastingen en het veelal solistische karakter van de functie;
- Kan te maken krijgen met verbale en fysieke agressie van patiënten;
- Heeft door de aard van de werkzaamheden een verhoogd risico op bloedoverdraagbare ziektes.

Deze beschrijving betreft een functie op meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven op pagina 34 en 35 en in de functiematrix (bijlage 2).

11. Praktijkmanager B, Huisartsenorganisaties algemeen
Schaal 8

1. Doelstelling van de functie
Aansturen van team (m.n. DA en POH) en uitvoeren van personeelsbeleid. Bijdragen aan tactisch beleid van de organisatie (w.o. zorgprogramma's). Bewaken van kwaliteit, realisatie van productiedoelstellingen en budget. Adviseren van de Praktijkhouder/directie op operationeel en tactisch gebied.

2. Plaats in de organisatie
Ontvangt hiërarchisch leiding van de eindverantwoordelijk Praktijkhouder of directeur zorggroep.
Geeft hiërarchisch leiding aan doorgaans ca. 10 fte.

3. Resultaatgebieden

3.1 Leidinggeven
Resultaat: De doelstellingen van de toegewezen medewerkers zijn gerealiseerd binnen de daarvoor gestelde kaders.
- Aansturen van de toegewezen medewerkers en de doorontwikkeling hiervan;
- Bevorderen van zelfstandigheid door interventies op individueel of groepsniveau;
- Het (helpen) beheren en verbeteren van werkprocessen, kwaliteitsniveau en dienstverlening;
- Bevorderen en verbeteren van communicatie en werkoverleg;
- Uitvoeren van personeelsbeleid, waaronder werving en selectie, jaargesprekken, verzuimbeheersing en opleiding;
- Eventueel zelf ook verrichten van (uitvoerende) vakspecifieke werkzaamheden.

3.2 Budget/productie
Resultaat: Dienstverlening en huisartsenzorg worden conform de afspraken en kwaliteitsdoelstellingen geleverd. De begroting is opgesteld, planning en budgettering verlopen conform doelstelling in de door directie vastgestelde plannen en in overleg zijn bijsturingmaatrelgingen genomen.
- Aanleveren (maandelijkse) rapportages en financiële verantwoordingen;
- Opstellen begroting in overleg met de businesscontroller en bewaken van het budget;
- Tijdig controleren en accorderen van vereiste administratieve handelingen;
- Zorgdragen voor de naleving van wet- en regelgeving;
- Bewaken van de realisatie van het jaarplan, signaleren van ontwikkelingen en knelpunten en het in overleg eventueel nemen van bijsturingmaatregelingen;
- Doen van voorstellen ter verbetering van de gehanteerde procedures.

3.3 Advies
Resultaat: Directie heeft inzicht en overzicht in de te behalen doelstellingen, de huidige resultaten en de mogelijkheden voor verbetering en vernieuwing;
- Businesscases en verbetervoorstellen zijn ontwikkeld en geïmplementeerd;
- Signaleren van relevante ontwikkelingen in relatie met de uitvoering en realisatie van begeleiding/behandeling;
- Advisering van directie over (operationele/tactische) vraagstukken rond wonen, zorg en behandeling met het doel de dienst- en huisartsenzorgverlening te optimaliseren;
- Ontwikkelen en formuleren van businesscases in het kader van verbetering en vernieuwing;
- Aansturen op verbeterings-/ vernieuwingsacties/projecten en het deelnemen en/of leiden van projecten.

3.4 Beleid
Resultaat: Jaarplannen zijn tijdig gereed en er is een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het tactisch beleid.
- Opstellen van jaarplan voor de toegewezen medewerkers op basis van de plannen van directie;
- Signaleren van in- en externe ontwikkelingen, beoordelen op toepasbaarheid voor de organisatie en vertalen naar verbeter- en beleidsvoorstellen;
- Deelnemen aan overleg en leveren van een bijdrage aan tactisch beleid;
- Participeren in projectgroepen met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van beleid.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis
- Kennis op hbo-niveau is vereist, aangevuld met een managementopleiding;
- Relevante kennis m.b.t. (het werkveld van de) eerstelijnszorg;
- Kennis van bekostigingskaders, financiering en verantwoording;
- Kennis van de doelgroep/regio;
- Werkervaring op het werkgebied en met leidinggeven;
- Kennis van personeels-/ organisatieontwikkeling en het realiseren daarvan.

4.2 Zelfstandigheid
- Werkt binnen de door de praktijkhouder /directie vastgestelde beleidskaders;
- Adviseert en initieert zelfstandig naar directie op het gebied van procesverbetering en vernieuwing en stelt businesscases op;
- Kan terugvallen op de eindverantwoordelijk Praktijkhouder.

4.3 Sociale vaardigheden

- Eisen worden gesteld aan het kunnen sturen op gedrag, alsmede sociale vaardigheden zoals tact, overtuigingskracht en het overbruggen van tegenstellingen bij het aansturen van de persoonlijke- en teamontwikkeling van meerdere teams en het realiseren van plannen in overleg/ afstemming met anderen;
- Eisen worden gesteld aan het kunnen overbruggen van weerstanden en het omgaan met tegenstelde belangen bij doorvoeren van veranderingen, implementatie van operationeel en tactisch beleid en het leiden van projecten.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is sprake van financieel risico bij het opstellen van de begroting en uitvoeren van het jaarplan;
- Is verantwoordelijk voor en organisatie van de werkzaamheden, het aansturen van medewerkers en het uitvoeren en realiseren van doelstellingen;
- Er is sprake van risico's op immateriële schade bij het vertegenwoordigen van de organisatie in externe contacten.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het aanpassen van taalgebruik en toelichting aan de ander alsmede bij het communiceren met interne en externe betrokken partijen. Kan daarbij hoofd- en bijzaken onderscheiden;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het schrijven van bondige en duidelijke taal in communicatie, jaarplannen en beleidsvoorstellen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het gebruik van PC/tablet bij opstellen van rapporten e.d.
- Eventueel gebruik van auto voor regionale contacten.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het leidinggeven en bewaken van (uitvoering van) processen en huisartsenzorgkwaliteit waarbij diverse partijen zijn betrokken en waarbij voortdurend gelet moet worden op belangen van patiënten en artsen;
- Oplettendheid is vereist bij het ontwikkelen en implementeren van business cases en het leiden van projecten.

4.8 Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan volharding en doorzettingsvermogen voor het realiseren van doelstellingen op het aandachtsgebied en het aansturen van projecten/ mensen;
- Eisen worden gesteld aan systematiek en ordelijkheid bij het opstellen van adviezen, projectplannen, beheren van budget en coördineren en realiseren van plannen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig bij het omgaan met personeelsgegevens;
- Aan representatief voorkomen en gedrag worden eisen gesteld bij het namens de organisatie, onderhouden, van in-en externe contacten.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op vanwege het binnen de planningen moeten realiseren van resultaten. Daarbij zijn voor het behalen van resultaten de prestaties van anderen mede van invloed;
- Psychische belasting treedt op vanwege het regelmatig moeten omgaan met tegengestelde belangen.

(zie nadere toelichting onder de beschrijving van de referentiefunctie Praktijkmanager C)

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven op pagina 34 en 35 en in de functiematrix (bijlage 2).

12. Praktijkmanager C, Huisartsenorganisaties algemeen
Schaal 9

1. Doelstelling van de functie
Aansturen van teams (o.a. DA en POH) en het realiseren van personeelsbeleid. Ontwikkelen en implementeren van tactisch beleid van de organisatie (w.o zorgprogramma's). Bewaken van kwaliteit, realisatie van productiedoelstellingen en beheren van toegewezen budget. Adviseren van de Praktijkhouder/directie op tactisch en strategisch gebied, en zoeken naar mogelijkheden voor de (multidisciplinaire) dienstverlening.

2. Plaats in de organisatie
Ontvangt hiërarchisch leiding van de eindverantwoordelijk Praktijkhouder of directeur zorggroep. Geeft hiërarchisch leiding aan doorgaans meer dan 20 fte.

3. Resultaatgebieden

3.1 Leidinggeven
Resultaat: De doelstellingen van de toegewezen medewerkers zijn gerealiseerd binnen de daarvoor gestelde kaders. Personeelsbeleid is gerealiseerd.
- Aansturen van de toegewezen medewerkers en de doorontwikkeling hiervan;
- Bevorderen van zelfstandigheid door interventies op individueel of groepsniveau;
- Het (helpen) beheren en verbeteren van werkprocessen, kwaliteitsniveau en dienstverlening;
- Bevorderen en verbeteren van communicatie en werkoverleg;
- Zorgdragen voor de uitvoering van het personeelsbeleid, waaronder werving en selectie, jaargesprekken, verzuimbeheersing en opleiding van draagvlak.

3.2 Budget/productie
Resultaat: Dienstverlening en huisartsenzorg worden conform de afspraken en kwaliteitsdoelstellingen geleverd. De begroting is opgesteld, planning en budgettering verlopen conform doelstelling in de door directie vastgestelde plannen en beslissingen ten aanzien van budget en inzet van middelen zijn gemaakt.
- Aanleveren (maandelijkse) rapportages en financiële verantwoordingen;
- Opstellen begroting in overleg met de businesscontroller, zorgdragen voor financieel beheer en het maken van beslissingen met betrekking tot budget;
- Tijdig controleren en accorderen van vereiste administratieve handelingen;
- Zorgdragen voor de naleving van wet- en regelgeving;
- Bewaken van de realisatie van het jaarplan, signaleren van ontwikkelingen en knelpunten en het eventueel nemen van bijsturingsmaatregelingen;
- Doen van voorstellen ter verbetering van de gehanteerde procedures.

3.3 Advies
Resultaat: Directie heeft inzicht en overzicht in de te behalen doelstellingen, de huidige resultaten en de mogelijkheden voor verbetering en vernieuwing en is geadviseerd over mogelijkheden tot samenwerking en zorgvernieuwing. Businesscases en verbetervoorstellen zijn ontwikkeld en geïmplementeerd en mogelijkheden tot samenwerkingsverbanden zijn vormgegeven.
- Signaleren van relevante ontwikkelingen in relatie met de uitvoering en realisatie van begeleiding/behandeling;
- Advisering van directie over (tactische/strategische) vraagstukken rond wonen, zorg en behandeling met het doel de dienst- en huisartsenzorgverlening te optimaliseren en te vernieuwen;
- Initiëren, ontwikkelen en opzetten van businesscases in het kader van verbetering en vernieuwing;
- Aansturen op verbeterings-/ vernieuwingsacties/projecten en het deelnemen en/of leiden van projecten;
- Mogelijkheden tot samenwerkingsverbanden zijn gesignaleerd en in overleg met directie vormgegeven.

3.4 Beleid
Resultaat: Jaarplannen zijn tijdig gereed en tactisch beleid is mede ontwikkeld.
- Opstellen van jaarplan voor de toegewezen medewerkers op basis van tactisch beleid;
- Signaleren van in- en externe ontwikkelingen, beoordelen op toepasbaarheid voor de organisatie en vertalen naar verbeter- en beleidsvoorstellen;
- Deelnamen aan overleg en het mede ontwikkelen van tactisch beleid;
- Participeren in en/of leiden van projectgroepen met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van beleid.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis
- Hbo-diploma op relevant kennisgebied, aangevuld met post-hbo opleiding(en) en managementopleiding;
- Relevante vakkennis m.b.t. (het werkveld van de) eerstelijnszorg en aangrenzende zorgpartijen;
- Kennis van bekostigingskaders, financiering en verantwoording;
- Kennis van de doelgroep/regio;
- Ruime werkervaring op het werkgebied en met leidinggeven aan medewerkers met diverse achtergronden en kennisniveaus;
- Kennis van personeels-/ organisatieontwikkeling en het realiseren daarvan.

4.2 Zelfstandigheid

- Werkt binnen de door de praktijkhouder/directie vastgestelde beleidskaders, waarbij (lange termijn) beslissingen o.a. ten aanzien van budget zelfstandig genomen worden;
- Adviseert en initieert zelfstandig naar directie op het gebied van procesverbetering en vernieuwing, stelt businesscases op en ontwikkelt tactisch beleid;
- Kan terugvallen op de eindverantwoordelijk Praktijkhouder.

4.3 Sociale vaardigheden

- Eisen worden gesteld aan het kunnen sturen op gedrag, alsmede sociale vaardigheden zoals tact, overtuigingskracht en het overbruggen van tegenstellingen bij het aansturen van de persoonlijke- en teamontwikkeling van meerdere teams en het realiseren van plannen in overleg/ afstemming met anderen;
- Eisen worden gesteld aan het kunnen overbruggen van weerstanden en het omgaan met tegenstelde belangen bij doorvoeren van veranderingen, implementeren van tactisch/strategisch beleid en het leiden van projecten.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is sprake van financieel risico bij beslissingen in de bedrijfsvoering;
- Is verantwoordelijk voor en organisatie van de werkzaamheden, het aansturen van medewerkers en het uitvoeren en realiseren van doelstellingen;
- Is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en implementatie van tactisch beleid;
- Er is sprake van risico's op immateriële schade bij het vertegenwoordigen van de organisatie in externe contacten en in samenwerking vormgeven van samenwerkingsverbanden.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het aanpassen van taalgebruik en toelichting aan de ander alsmede bij het communiceren met interne en externe betrokken partijen. Kan daarbij hoofd- en bijzaken onderscheiden. Daarnaast is mondelinge uitdrukkingsvaardigheid voor het adviseren van directie en het deelnemen aan overleg met betrekking tot beleidsontwikkeling op tactisch niveau;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het schrijven van bondige en duidelijke taal in communicatie, jaarplannen en beleidsvoorstellen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het gebruik van PC/tablet bij opstellen van rapporten e.d.;
- Eventueel gebruik van auto voor regionale contacten.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het leidinggeven en realiseren van financieel beheer en (uitvoering van) processen en huisartsenzorgkwaliteit waarbij diverse partijen zijn betrokken en waarbij voortdurend gelet moet worden op belangen van patiënten en artsen;
- Oplettendheid is vereist bij het ontwikkelen en implementeren van business cases, het leiden van projecten en signaleren van mogelijkheden tot samenwerking en zorgvernieuwing.

4.8 Overige functie-eisen

- Eisen worden gesteld aan volharding en doorzettingsvermogen voor het realiseren van doelstellingen op het aandachtsgebied en het aansturen van projecten/ mensen;
- Eisen worden gesteld aan systematiek en ordelijkheid bij het opstellen van adviezen, projectplannen, beheren van budget en coördineren en realiseren van plannen.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig bij het omgaan met personeelsgegevens en vertrouwelijke organisatiegegevens;
- Aan representatief voorkomen en gedrag worden eisen gesteld bij het namens de organisatie onderhouden van in-en externe strategische contacten en het vormgeven van samenwerkingsverbanden.

4.9 Inconveniënten

- Daarbij zijn voor het behalen van resultaten de prestaties van anderen mede van invloed;
- Psychische belasting treedt op vanwege het regelmatig moeten omgaan met tegengestelde belangen.

NB: dit is een nadere toelichting. Voor de indeling van een functie in uw organisatie zijn de matrix en referentiefuncties bepalend. Zie onder hoofdstuk 2, bij 2.1 van deze handleiding.

Kern van de functie
De praktijkmanager draagt zorg voor de optimale kwalitatieve en kwantitatieve bedrijfsvoering van de organisatie en coördineert de samenhangende bedrijfsprocessen. Bewaakt de kwaliteit, de realisatie van doelstellingen en het budget. Ziet toe op de organisatie van werkzaamheden en geeft operationeel leiding aan de medewerkers van de dagpraktijk. Voert (delen van) het personeelsbeleid uit. Adviseert op basis van ontwikkelingen binnen het vakgebied en draagt zorg voor (het leveren van een bijdrage aan) het opstellen van en implementeren van beleid. Valt onder de verantwoordelijke praktijkhouder of directeur zorggroep.

Verschillen met andere functies
De functie onderscheidt zich van de functie 'Leidinggevend doktersassistent' doordat er geen uitvoerende werkzaamheden worden verricht binnen de zorgverlening en het accent van de functie-inhoud volledig gericht is op het managen van de bedrijfsvoering. Dit stelt hogere eisen aan kennis en vaardigheden zoals verwoord in de functievereisten.

De functie onderscheidt zich van de functie 'Locatiemanager' doordat deze werkzaam is binnen een ander werkterrein, te weten de huisartsenpost/acute zorg. Op hoofdlijnen bestaat tussen beide functies veel gemeen, beiden zijn volledig gericht op het managen van bedrijfsprocessen en het zorgdragen voor een goede bedrijfsvoering. Echter, doordat de functies verschillen op het gebied van werkterrein waarbinnen de functie wordt uitgeoefend zijn er accentverschillen op inhoudsniveau. Dit heeft te maken met andersoortige werkprocessen en verschillen in dynamiek en diversiteit in onderwerpen binnen het werkterrein, hetgeen weer van invloed kan zijn op de functie-niveau bepalende factoren.

Verschillen niveaus praktijkmanager
De drie niveaus van praktijkmanager onderscheiden zich op de punten die in de referentiematrix van de handleiding FWHZ zijn opgenomen en die hieronder nader worden toegelicht om een beter beeld te krijgen van hoe deze functies in de praktijk kunnen voorkomen.

De functie praktijkmanager A zien we terug binnen een huisartsenpraktijk. De focus ligt op het verrichten van operationele managementtaken binnen vastgestelde kaders en adviseren op operationeel gebied.

De functie praktijkmanager B onderscheidt zich van praktijkmanager A door het verrichten van werkzaamheden binnen een groter en/of breder werkterrein (grote praktijk of meerdere praktijken) en het adviseren op operationeel en tactisch gebied.

De functie praktijkmanager C onderscheidt zich van praktijkmanager B door het verrichten van werkzaamheden binnen een groot gebied (wijk of regio) en/of multidisciplinair samenwerkingsverband (gezondheidscentrum). De focus ligt tevens op het stimuleren van brede samenwerking tussen meerdere praktijken en andere disciplines in de eerste lijn en op het adviseren op tactisch en strategisch gebied.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

13. Locatiemanager B, Huisartsenpost/Acute zorg Schaal 8

1. Doelstelling van de functie

De Locatiemanager is verantwoordelijk voor het op efficiënte en effectieve wijze coördineren van de praktijkorganisatie en het uitvoeren van administratieve en organisatorische werkzaamheden, opdat huisartsen en medewerkers zo effectief en efficiënt mogelijk hun werk kunnen uitvoeren. Deze functie wordt vaak in deeltijd en/of voor meerdere huisartsenposten uitgevoerd.

2. Plaats in de organisatie

De Locatiemanager ressorteert hiërarchisch onder de directie of de eindverantwoordelijke huisarts van de huisartsenpost (met ca. 10.000 tot 15.000 patiënten, ofwel 5-6 praktijken). De Locatiemanager coördineert en geeft leiding aan het werkproces van andere, door de hiërarchisch eindverantwoordelijke huisarts aangewezen functies (10 tot 12 fte).

3. Resultaatgebieden

3.1 Managementwerkzaamheden

Voert in overleg met de eindverantwoordelijke huisarts diverse beheers- en beleidsmatige werkzaamheden uit voor de praktijk, teneinde de huisartsen, praktijkassistentes, praktijkondersteuners en evt. administratieve krachten in staat te stellen zo effectief en efficiënt mogelijk in de zorgvraag te kunnen voorzien:

- Doet voorstellen ten aanzien van het te voeren beleid op het gebied van financiën, organisatie, kwaliteit en personeelszaken;
- Vertaalt het beleid naar concrete werkafspraken en instructies voor de huisartsenpost;
- Creëert draagvlak voor de beleidskeuzes en werkwijze (niet medisch-inhoudelijk) onder de aangesloten Huisartsen en diens personeel;
- Bewaakt de realisatie van het beleid;
- Levert door middel van voorstellen voor (deel) begrotingen een bijdrage aan het opstellen van de (exploitatie)begroting en budgetten op.

3.2 Leidinggeven

Geeft binnen de gemaakte afspraken met de eindverantwoordelijke huisarts leiding aan de toegewezen medewerkers, opdat zij in staat worden gesteld zichzelf te ontplooien alsmede de eigen functie zo optimaal mogelijk conform de overeengekomen verwachtingen te vervullen:

- Geeft operationeel leiding aan de medewerkers;
- Geeft uitvoering aan (onderdelen van) het personeelsbeleid, zoals het bewaken van de bezetting, de verwerving en selectie van nieuwe medewerkers, het (samen met de eindverantwoordelijke huisarts) voeren van functioneringsgesprekken, verzuimbeheer en opleidingen;
- Coördineert de bezettingscapaciteit;
- Zit het werkoverleg voor en stimuleert de informatievoorziening;
- Voert overleg met de Huisartsen over de werkwijze binnen de huisartsenpraktijk.

3.3 Beheer & staf

Verricht op adequate wijze diverse plannings- en administratieve werkzaamheden, teneinde de gang van zaken binnen de huisartsenpost gestroomlijnd te laten verlopen:

- Signaleert en bespreekt knelpunten ten aanzien van de planning en voortgang van het werkproces;
- Coördineert het facturatieproces binnen de huisartsenpost;
- Stelt, op verzoek, overige benodigde (financiële) rapportages op en adviseert vanuit het eigen verantwoordelijkheidsgebied;
- Houdt toezicht op de besteding van de budgetten;
- Draagt bij aan of voert zelf overleg met diverse instanties (o.a. zorgverzekeraars) over onder andere de begroting en de te hanteren tarieven binnen de huisartsenpost;
- Maakt afspraken met diverse faciliterende bedrijven;
- Bewaakt en beheert de goede staat van alle facilitaire voorzieningen.

3.4 Kwaliteitsbewaking

Bewaakt en stimuleert de naleving van het kwaliteitsbeleid, conform gestelde (wettelijke) richtlijnen en afspraken met de eindverantwoordelijke huisarts, met als doel het verder professionaliseren van de (medische) dienstverlening:

- Stimuleert en bewaakt het werken conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen ter verbetering;
- Stelt protocollen en werkplannen op;
- Coördineert het traject van de praktijkaccreditatie (NPA) en ondersteunt de huisartsen bij het schrijven van de verbeterplannen en de uitvoering hiervan, voor zover het organisatorische zaken betreft;
- Geeft voorlichting en stelt instructies op ten aanzien van de toe te passen protocollen en werkplannen in samenwerking met de huisarts;
- Handelt klachten af volgens afspraken en - in geval van klachten met groot afbreukrisico - in overleg met de eindverantwoordelijke huisarts.

4. Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Hbo-werk- en denkniveau op het gebied van de gezondheidszorg, bijv. ervaring als doktersassistente of verpleegkundige;
- Ruime werkervaring en kennis van de ontwikkelingen binnen de huisartsenzorg;
- Kennis van en affiniteit met het brede terrein van financieel, facilitair en personeelsbeheer;
- Kennis van het beleid van de organisatie, globale werkprocessen en werkwijzen binnen de huisartsenpost en de functies, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van relevante contactpersonen.

4.2 Zelfstandigheid

- Is zelfstandig in de uitvoering van een breed takenpakket met diverse aandachtsgebieden. Kan zelfstandig handelen op basis van delegatie door de eindverantwoordelijke huisarts;
- Zicht op diverse in- en externe ontwikkelingen is nodig voor het op eigen initiatief maken van analyses op deze gebieden;
- Beleids- en ontwikkelingsvoorstellen worden opgezet in overleg met de eindverantwoordelijke huisarts. Bij complexe problemen of verstrekkende beslissingen wordt overlegd met de eindverantwoordelijke huisarts;
- Vanwege de breedte van het takenpakket is flexibiliteit, snel schakelen en het vermogen tot het bedenken van adequate praktische oplossingen vereist (bijv. bij ziekte personeel, storing computer/telefooncentrale).

4.3 Sociale vaardigheden

- In het kader van de ondersteunende en coördinerende rol naar doktersassistentes zijn leidinggevende vaardigheden zoals tact, motiveren, controleren, corrigeren en coachen nodig;
- Eveneens worden eisen gesteld voor het effectief vervullen van advies- en overlegrollen en het onderhouden van contacten;
- Het oplossen van operationele problemen en het creëren van draagvlak voor beleidskeuzes vraagt om overtuigingskracht en het kunnen omgaan met weerstand binnen zowel de locatie als het netwerk.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de operationele aansturing van de locatie en het tijdig leveren van betrouwbare en relevante (financiële) managementinformatie, inclusief de (bijdrage aan totstandkoming van) begrotingen, budgetten, prognoses en analyses;
- Wanneer onjuiste informatie wordt aangeleverd of de bezettingscapaciteit onjuist wordt gepland, heeft dit zowel financiële of immateriële schaderisico's;
- Invloed wordt uitgeoefend op het financieel, algemeen, kwaliteits- en personeelsbeleid.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is benodigd bij de communicatie naar medewerkers en de contacten met diverse externe instanties;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van rapportages, planningen, instructies/protocollen en beleidsvoorstellen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Algemene PC-vaardigheid is vereist.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist ten aanzien van het functioneren van de medewerkers en het bewaken van de financiële situatie van de organisatie, waarbij een veelheid van gegevens in samenhang moet worden bezien;
- Fouten in gegevens moeten opgemerkt worden en signalen uit de organisatie met mogelijke financiële consequenties moeten opgevangen worden;
- De veelheid van taken in combinatie met tijdsdruk bemoeilijkt de oplettendheid.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is vereist bij het doorvoeren van (gewijzigd) beleid en het bewaken van de naleving van afspraken en voorschriften;
- Systematiek en ordelijkheid zijn vereist bij het uitvoeren van planmatige en administratieve taken;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig vanwege het beheren van middelen en het op de hoogte zijn van vertrouwelijke informatie.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan optreden bij het frequent oplossen van operationele problemen en het onder tijdsdruk uitvoeren van belangrijke werkzaamheden.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

14. Hoofd Administratie A, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 8

1. Doel van de functie

Levert een bijdrage aan het formuleren en ontwikkelen van het financiële beleid van de organisatie en draagt mede zorg voor de optimale uitvoering en beheersing van de financieel-administratieve processen van de afdeling, teneinde de financiële positie te allen tijde inzichtelijk te kunnen maken en te kunnen beheersen.

2. Plaats in de organisatie

Het Hoofd Administratie ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder de Directeur en geeft (voor zover aanwezig) leiding aan de administratief medewerker(s).

3. Resultaatgebieden

3.1 Management

Geeft hiërarchisch leiding aan administratief medewerkers, opdat zij in staat worden gesteld zichzelf te ontplooien, alsmede de eigen functie zo optimaal mogelijk conform de overeengekomen verwachtingen te vervullen:

- Geeft leiding aan administratief medewerkers;
- Bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van administratief medewerkers;
- Voert het personeelsbeleid uit, waaronder beoordelings- en functioneringsgesprekken met de administratief medewerkers;
- Stimuleert de deskundigheidsbevordering door middel van bijvoorbeeld scholing en cursussen;
- Voert werkoverleg;
- Voert overleg met de Directeur over de werkwijze binnen de huisartsenorganisatie;
- Beheert het budget van de afdeling.

3.2 Financieel beleid

- Signaleert ontwikkelingen en levert een bijdrage aan het financieel beleid;
- Draagt informatie aan ten behoeve van de ontwikkeling van beleidsinstrumenten (budgettering e.d.) en ondersteunt bij de (operationele) implementatie van deze instrumenten;
- Stelt procedures op omtrent de administratieve organisatie en interne controle, draagt zorg voor de implementatie en stimuleert en controleert de naleving;
- Levert een bijdrage aan de begrotingen en budgetten en bewaakt deze;
- Verstrekt adviezen aan de Directeur ten aanzien van financieel-economische aspecten van de bedrijfsvoering en doet verbetervoorstellen;
- Rekent mogelijke investeringen door.

3.3 Coördinatie financiële administratie

Beheert en coördineert op zodanige wijze de financiële administratie, dat de financiële positie te allen tijde inzichtelijk en up-to-date is:

- Coördineert de werkzaamheden van de financiële medewerkers bij de uitvoering van hun taken. Het betreft hierbij werkzaamheden op het gebied van:
  a. debiteuren/crediteurenadministratie;
  b. grootboekadministratie;
  c. salarisadministratie;
- Verzorgt het cash-management en bewaakt de liquiditeitspositie.

3.4 Rapporteren

Verzorgt periodiek de financiële rapportage en verslaglegging, met het oog op de aansturing van de organisatie door Directie en Management:

- Inventariseert de informatiebehoefte;
- Analyseert de financiële resultaten en verzorgt periodieke financiële verslaglegging en managementinformatie naar de Directie;
- Levert een bijdrage aan de voorbereiding van de jaarrekening.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Hbo-opleiding op bedrijfseconomisch gebied, bijvoorbeeld HEAO;
- Enkele jaren financieel-administratieve werkervaring;
- Kennis van fiscale wet- en regelgeving, belastingen en sociale wetgeving;
- Kennis van administratieve organisatie en geautomatiseerde processen;
- Kennis van werkwijzen, processen en beleidsontwikkelingen binnen de gehele organisatie;
- Houdt zich op de hoogte van actuele ontwikkelingen op financieel en fiscaal gebied.

4.2 Zelfstandigheid

- Aansturing van de financiële administratie en prioriteitsstelling geschiedt naar eigen inzicht, binnen de afgesproken organisatiekaders en -processen;
- Levert een bijdrage aan het financieel-economische beleid van de organisatie door advies aan de directie;
- Stelt mede de begroting en de jaarrekening op.

4.3 Sociale vaardigheden

- In het kader van leidinggeven aan een afdeling zijn sociale vaardigheden zoals tact, motiveren, controleren, corrigeren en coachen nodig;
- Het adviseren van de Directeur en het management over het financieel beleid vraagt om overtuigingskracht en het kunnen adviseren in een situatie met soms tegenstrijdige belangen;
- De controlerende en signalerende taak vraagt tact en het bepalen van een eigen houding.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor het tijdig leveren van betrouwbare en relevante financiële managementinformatie;
- Tevens wordt verantwoordelijkheid gedragen voor het functioneren van de afdeling en het budget van de afdeling;
- Er wordt een bijdrage geleverd aan tactisch beleid door het mede opstellen van budgetten en begrotingen en het doen van beleidsvoorstellen;
- Wanneer onjuiste informatie wordt aangeleverd, onjuist wordt geadviseerd en op basis hiervan foute beslissingen worden genomen ofwel onjuist wordt gerapporteerd aan derden, kan dit financiële en immateriële schade tot gevolg hebben;
- Invloed wordt uitgeoefend op het financieel beleid en beheer van de instelling.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn nodig om financiële informatie inzichtelijk te kunnen overdragen aan diverse doelgroepen, voor het geven van adviezen en voor het opstellen van beleids-notities en financiële rapportages.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Regelmatig gebruik van toetsenbord en muis ten behoeve van tekst- en spreadsheetbewerking;
- vraagt meer dan basale bewegingsvaardigheid.

4.7 Oplettendheid

- Het functioneren van de afdelingen en het bewaken van de financiële situatie van de organisatie, waarbij een veelheid van gegevens in samenhang moet worden bezien, vragen een alerte houding;
- Er is sprake van regelmatige interrupties in het werk.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is vereist bij het doorvoeren van het financieel beleid en het bewaken van de naleving van procedures;
- Eisen worden gesteld aan systematiek en ordelijkheid bij het ontwikkelen en bewaken van administratieve systemen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig, vanwege het beheren van middelen en het op de hoogte zijn van financiële informatie over de organisatie.

4.9 Inconveniënten

- Er is sprake van psychische belasting in verband met het, soms op zeer korte termijn, gereed moeten hebben van informatie of adviezen.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

15. P&O-functionaris/-adviseur A, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 7

1. Doelstelling van de functie

Levert een bijdrage aan het uitvoeren van het personeelsbeleid en het sociaal beleid van de organisatie en adviseert en ondersteunt de Directie en het Lijnmanagement op personeelsgebied, met als doel het waarborgen van het evenwicht tussen de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsbezetting van de huisartsenpost en de zorgvraag.

2. Plaats in de organisatie

De P&O-functionaris ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder de Directeur van de huisartsenpost(en). De P&O-functionaris kan werkzaam zijn voor meerdere huisartsenposten.

3. Resultaatgebieden

3.1 Uitvoering beleid

Voert op basis van vastgestelde richtlijnen en procedures diverse begeleidende werkzaamheden uit, opdat de Directeur en/of (Praktijk)managers in staat worden gesteld het geformuleerde personeelsbeleid ten uitvoer te brengen:

- Ondersteunt en coacht de (Locatie)managers binnen de organisatie bij de implementatie van het personeelsbeleid en de hantering van de personeelsinstrumenten op de volgende gebieden;
- Werving en selectie;
- Het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken;
- Advisering omtrent salariëring bij indiensttreding;
- Signaleren van scholingsbehoeften en coördineren van scholingsactiviteiten;
- Omgaan met conflicten;
- Onderzoekt en adviseert over vraagstukken die voortvloeien uit werkomstandigheden en/of werksfeer;
- Draagt zorg voor naleving van verzuimbeleid en wettelijke voorschriften, in samenspraak met de Managers, Arbodienst en eventueel de uitvoeringsinstelling (casemanagement).

3.2 Advies en informatie

Verstrekt op dusdanige wijze advies en informatie op het personeelsvlak opdat de Directeur en/of de (Praktijk-) managers in staat worden gesteld hun medewerkers te ontplooien en te motiveren:

- Adviseert en informeert de leiding ten aanzien van personeels- en opleidingsvraagstukken, arbeidsvoorwaardelijke aangelegenheden en organisatieontwikkelingen;
- Verstrekt advies en informatie aan medewerkers;
- Informeert de organisatie over wijzigingen in de cao en wetgeving en ziet toe op de toepassing van de cao, sociale en arbeidsrechtelijke wetgeving;
- Onderhoudt contacten met collega-staffunctionarissen en fungeert als vraagbaak;
- Neemt deel aan diverse overlegstructuren.

3.3 Beleidsbijdrage

Formuleert in nauw overleg met de Directeur het personeelsbeleid teneinde het evenwicht tussen de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsbezetting en de zorgvraag te waarborgen:

- Signaleert trends en ontwikkelingen op het gebied van personeelsbeleid, sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht, vertaalt de consequenties naar de eigen organisatie en informeert belanghebbenden;
- Vertaalt beleid naar passende instrumenten en diensten op personeelsgebied;
- Participeert in veranderingstrajecten op het gebied van Personeel en Organisatie.

3.4 Ondersteunende werkzaamheden

Verricht diverse werkzaamheden, ter bevordering van het functioneren van de totale organisatie:

- Draagt zorg voor correspondentie bij in- en uitdiensttreding van medewerkers;
- Heeft diverse externe contacten met Arbodienst (ziek- en herstelmeldingen), de uitvoeringsinstelling (in- en uitdiensttredingen), arbeidsvoorziening, pensioenverzekeraar, uitzendbureaus (personeelswerving) e.d.;
- Verzorgt voorlichting aan nieuwe medewerkers;
- Coördineert en stelt in samenspraak met de verantwoordelijk leidinggevenden de vakantieplanning op.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Hbo-opleiding Personeel en Organisatie;
- Kennis van arbeids- en/of sociale wetgeving en het sociale zekerheidsrecht;
- Kennis van de organisatie, interne organisatiestructuur en globale werkprocessen en functies;
- Algemene kennis van het werkterrein en het beleid van de gezondheidszorg;
- Houdt zich op de hoogte van actuele ontwikkelingen op het gebied van personeelsmanagement.

4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de beleidskaders, de CAO en de afspraken met de Directeur wordt de vorm en inhoud van ondersteuning en advies aan managers in eerste instantie zelfstandig bepaald;
- Bij complexe problemen of vragen worden oplossingen/keuzes overlegd met de Directeur of met het Centraal Bureau LHV, dan wel worden zaken uitbesteed aan een advocaat of andere externe specialist.

4.3 Sociale vaardigheden

- Een servicegerichte houding en overtuigingskracht zijn nodig bij het ondersteunen en adviseren van het management;
- De afstemming met het management over o.a. het hanteren van P-instrumenten of toepassing van nieuw beleid vraagt om overtuigingskracht en het kunnen omgaan met weerstand;
- Regelmatig contact met managers en medewerkers op alle niveaus vraagt om flexibiliteit, tact en inlevingsvermogen.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Als gevolg van het onzorgvuldig handelen bij de ondersteuning en advisering op P&O-gebied (bijv. fout advies bij ontslagverzoek), alsmede bij het niet juist hanteren of bewaken van regelgeving en afspraken m.b.t. toepassing van sociaal beleid is er zowel financieel als immaterieel schaderisico;
- Levert een bijdrage aan het P&O-beleid, is verantwoordelijk voor het signaleren van knelpunten binnen de organisatie en is binnen de gestelde kaders verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen adviezen;
- Is in staat verbinding te leggen tussen P&O en het primaire proces.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij de diverse functionele contacten, het adviseren en informeren van management en personeel, het verzorgen van presentaties e.d.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Voor de werkzaamheden met de computer is bewegingsvaardigheid vereist.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het bewaken van goede toepassing van regelgeving, sociaal beleid en de kwaliteit van de eigen dienstverlening;
- Oplettendheid is tevens geboden bij het doen van uitspraken over personen en/of toepassing van regelgeving en procedures.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is vereist bij het stimuleren van een juiste en tijdige toepassing van beleid;
- Gevoel voor systematiek en administratieve ordening is van belang voor het correct uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden en het verstrekken van informatie;
- De externe contacten stellen eisen aan voorkomen en gedrag;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisneming van vertrouwelijke informatie over personen en de organisatie (verantwoord omgaan met tegengestelde belangen).

4.9 Inconveniënten

- Er is sprake van psychische belasting in verband met het omgaan met tegengestelde belangen en conflicten.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

16. Administratief Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 3

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het op efficiënte en effectieve wijze uitvoeren en afhandelen van diverse administratieve werkzaamheden, conform gestelde richtlijnen en procedures, opdat te allen tijde een betrouwbaar inzicht in de administratie bestaat.

2. Plaats in de organisatie

De Administratief Medewerker ressorteert zowel functioneel als hiërarchisch (waar aanwezig) onder het Hoofd Administratie (anders Directeur of Hoofd).

3. Resultaatgebieden

3.1 (Crediteuren)administratie

Voert diverse administratieve werkzaamheden uit opdat te allen tijde een betrouwbaar inzicht bestaat in de administratie:

- Verzorgt en bewaakt op dusdanige wijze de crediteurenadministratie opdat deze te allen tijde betrouwbaar en up-to-date is;
- Selecteert en controleert facturen en legt deze ter goedkeuring voor aan de verantwoordelijke functionarissen;
- Voert facturen in het administratief pakket in;
- Zorgt voor de betaalbaarstelling van geaccordeerde facturen;
- Archiveert de facturen en diverse andere financiële bescheiden;
- Verwerkt kas-, bank- en giromutaties.

3.2 Debiteurenadministratie

Verzorgt op dusdanige wijze de debiteurenadministratie, conform vastgestelde richtlijnen, opdat de debiteurenstanden beheersbaar en acceptabel blijven:

- Vervaardigt facturen;
- Controleert binnengekomen gelden en voert deze in het administratieve pakket in;
- Belt debiteuren na;
- Vervaardigt aanmaningen.

3.3 Salarisadministratie

Verzorgt de voorbereidingen ten behoeve van de salarisadministratie:

- Verzamelt de maandelijkse mutaties;
- Controleert urenlijsten en legt deze ter goedkeuring voor aan de verantwoordelijke functionarissen;
- Draagt periodiek zorg voor de mutaties (in- en uitdiensttreding, salariswijzigingen, vakantiegeld etc.) aan het externe salarisverwerkingsbureau;
- Verzorgt de betalingsopdrachten;
- Boekt de uit te betalen salarissen in;
- Beantwoordt vragen van medewerkers omtrent uitbetaalde salarissen.

3.4 Ondersteunende werkzaamheden

Verricht diverse overige werkzaamheden:

- Verstrekt, waar aan de orde, informatie aan derden (o.a. zorgverzekeraars);
- Zoekt vragen aangaande betalingen uit;
- Vervaardigt, op verzoek, overzichten;
- Verricht, op verzoek, overige financiële werkzaamheden;
- Ondersteunt de overige medewerkers op de administratie;
- Beheert archief;
- Verwerkt inkomende poststukken.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Mbo-opleiding niveau 3 op financieel-administratief gebied (MBA);
- Kennis van geautomatiseerde toepassingen (het administratief pakket) en van de verschillende systemen die binnen de organisatie in gebruik zijn;
- Kennis van financieel-administratieve processen;
- Kennis op het vakgebied dient bijgehouden te worden door o.a. bijscholing.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden binnen gestelde opdracht, procedures en richtlijnen uitgevoerd;
- Lost zelfstandig administratieve problemen op wanneer deze betrekking hebben op het toetsen of achterhalen van informatie;
- Het werk wordt gecontroleerd door hoofd administratie/de directeur; bij complexe vragen of problemen wordt overlegd met het hoofd administratie/de directeur.

4.3 Sociale vaardigheden

- Tact en vasthoudendheid zijn nodig bij het nabellen van debiteuren en het controleren van facturen in samenwerking met de verantwoordelijke functionarissen;
- Om vragen van medewerkers omtrent salarissen te beantwoorden, is een servicegerichte houding nodig.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is een kans op verspilling van tijd en/of het veroorzaken van beperkte materiële schade wanneer fouten gemaakt worden en hersteld moeten worden.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het overbrengen van feitelijke en procedurele informatie over de administratie en facturen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het correct invullen van formulieren en het voeren van standaardcorrespondentie m.b.t. de afhandeling van facturen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Nodig voor het snel en correct kunnen typen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is noodzakelijk ten aanzien van de juistheid en volledigheid van gegevens en bij het verwerken van een grote diversiteit aan documenten.

4.8 Overige functie-eisen

- Systematiek en ordelijkheid zijn van belang bij het verwerken van gegevens;
- De toegang tot vertrouwelijke gegevens stelt eisen aan integriteit en betrouwbaarheid.

4.9 Inconveniënten

- Er is sprake van fysieke belasting door het langdurig, zittend achter het beeldscherm werken.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

17. Administratief Medewerker B, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 4

1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het beheer en de uitvoering van de financiële administratie op een dusdanige wijze dat te allen tijde de financiële situatie van de huisartsenorganisatie actueel en inzichtelijk is en betrouwbare financiële informatie voorhanden is.

2. Plaats in de organisatie

De Administratief Medewerker ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder het Hoofd Administratie (of, indien niet aanwezig, de Directeur) en coördineert de werkzaamheden van de administratief medewerker(s).

3. Resultaatgebieden

3.1 Beheer en rapportage

Beheert en voert op dusdanige wijze de financiële administratie, dat de financiële positie te allen tijde inzichtelijk en up-to-date is:

- Selecteert de te betalen facturen, voert deze in het financiële boekhoudsysteem in en legt deze ter fiattering aan de directeur voor;
- Voert de grootboekadministratie; boekt kas-, bank- en giromutaties in;
- Beheert en bewaakt de debiteuren- en crediteurenadministratie;
- Verzamelt de maandelijkse mutaties en draagt zorg voor de aanlevering van de mutaties (in- en uitdiensttreding, salariswijzigingen, vakantiegeld etc.) aan het salarisverwerkingsbureau;
- Boekt de uit te betalen salarissen in;
- Verzorgt het betalingsverkeer en rapporteert hierover aan het Hoofd Administratie;
- Beantwoordt vragen over uitbetaalde salarissen, sociale premies en verzekeringen;
- Verzorgt de fiscale aangiften Omzetbelasting, Loonbelasting en BTW;
- Verzorgt (voorstel voor) rapportages en de daarvoor benodigde analyses aan het Hoofd Administratie.

3.2 Systeembeheer

Beheert binnen de huisartsenorganisatie de administratieve systeemtoepassingen, zodanig dat de huisartsenorganisatie gebruik kan maken van veilige en goedwerkende toepassingen:

- Draagt zorg voor het oplossen van storingen;
- Draagt zorg voor een goede beveiliging van de ingevoerde gegevens;
- Bestelt computerbenodigdheden;
- Verzorgt, op regelmatige basis, back-ups van de opgeslagen gegevens;
- Verzorgt instructies en ondersteuning aan de medewerkers van de huisartsenorganisatie.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Mbo-opleiding niveau 3 op financieel-administratief gebied;
- Enkele jaren werkervaring in een vergelijkbare functie;
- Kennis van relevante wet- en regelgeving;
- Kennis van de organisatie is nodig vanuit het perspectief van de administratie;
- Houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het vakgebied en wet- en regelgeving.

4.2 Zelfstandigheid

- Verricht de werkzaamheden zelfstandig binnen vastgestelde kaders en (wettelijke) regelgeving en procedures;
- Lost problemen met betrekking tot de financiële administratie zo mogelijk zelfstandig op. Bespreekt knelpunten en afwijkingen met het hoofd administratie of de directeur.

4.3 Sociale vaardigheden

- Tact en vasthoudendheid zijn nodig bij het coördineren van de werkzaamheden van de administratief medewerkers;
- Een servicegerichte houding is nodig bij het informeren en ondersteunen van medewerkers op administratief gebied.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Het maken van of het niet signaleren van fouten bij het uitvoeren van de financiële administratie kan materiële schade tot gevolg hebben en leidt in de regel tot tijdverlies.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn benodigd bij het begrijpelijk overdragen van informatie en het verzorgen van financiële rapportages.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Nodig voor het bedienen van de pc.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is noodzakelijk ten aanzien van het controleren van werkzaamheden, gegevens en systemen en om te bepalen of werkprocessen verlopen conform procedures.

4.8 Overige functie-eisen

- Systematiek en ordelijkheid zijn van belang bij het verwerken en controleren van gegevens;
- De toegang tot vertrouwelijke gegevens stelt eisen aan integriteit en betrouwbaarheid.

4.9 Inconveniënten

- Er kan sprake zijn van psychische belasting bij het onder druk moeten opleveren van (tussentijdse) cijfers of rapportages.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

18. Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris A, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 7

1. Doel van de functie

De Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het uitvoeren en bewaken van het kwaliteitsbeleid, protocollen en procedures binnen de huisartsenorganisatie. Tevens is de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor het op zodanige wijze, binnen de kaders van de Kwaliteitswet Zorginstellingen, adviseren en ondersteunen van de Directie en het Lijnmanagement, opdat het werken conform de kwaliteitseisen gestimuleerd wordt en de (medische) dienstverlening verder professionaliseert. Verder is de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris verantwoordelijk voor een goede opvang en afhandeling van klachten met als doel de dienstverlening verder te professionaliseren.

NB: De huisarts blijft eindverantwoordelijk voor de medische aspecten van de dienstverlening (op basis van Wet BIG).

2. Plaats in de organisatie

De Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris valt hiërarchisch en functioneel onder de directeur van de huisartsenorganisatie. Kan werkzaam zijn voor meerdere huisartsenorganisaties.

3. Resultaatgebieden

3.1 Kwaliteitsbeleid

Ontwikkelt - conform wettelijke richtlijnen en binnen door de Directie en het Lijnmanagement gestelde kaders - kwaliteitsbeleid, procedures en protocollen, ter bevordering van de professionalisering van de dienstverlening:

- Signaleert trends en ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit, vertaalt deze ontwikkelingen naar concrete voorstellen voor de eigen organisatie en informeert belanghebbenden;
- Vertaalt het beleid naar concrete werkafspraken, procedures en protocollen en legt deze vast;
- Registreert en verzamelt de relevante gegevens ten behoeve van het kwaliteitsjaarverslag;
- Stelt (mede) het werkplan en het kwaliteitsverslag op;
- Evalueert het kwaliteitsbeleid.

3.2 Advies en informatie

Verstrekt advies en informatie, op basis waarvan de organisatie keuzes kan maken met als doel het kwaliteitsdenken te stimuleren:

- Adviseert de directeur ten aanzien van kwaliteitsvraagstukken en ondersteunt hem op verzoek bij het implementeren, controleren en evalueren van de protocollen;
- Verstrekt advies aan de Directie en het Lijnmanagement over de ontwikkeling, verbetering en aanpassing van het kwaliteitsbeleid;
- Verschaft (in overleg met de directeur) mondelinge en schriftelijke informatie en geeft toelichting op het vastgestelde beleid m.b.t. kwaliteitsonderwerpen aan medewerkers en managers.

3.3 Bewaken kwaliteitszorg

Draagt zorg voor de bewaking en stimulering van de naleving van het geformuleerde kwaliteitsbeleid, teneinde de dienstverlening verder te professionaliseren:

- Stimuleert en toetst het werken conform het vastgestelde kwaliteitsbeleid;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen ter verbetering;
- Formuleert op verzoek en in samenspraak met het Lijnmanagement (proef)ontwerpen voor procedures en protocollen ten behoeve van kwaliteitsborging- en verbetering;
- Neemt actief deel aan de kwaliteitscommissie van de huisartsenorganisatie, geeft mede richting aan het kwaliteitsbeleid door initiatieven te nemen ter verbetering en uniformeert waar mogelijk de werkwijze binnen de organisatie;
- Onderhoudt externe contacten met LHV, NHG, collega's in vergelijkbare functies, patiëntenorganisaties, juristen, deskundigen op gebied van scholing en training, GGD.

3.4 Klachtenafhandeling

Draagt zorg voor een adequate opvang van niet-risicovolle klachten van patiënten of vertegenwoordigers van patiënten met als doel de klanttevredenheid te vergroten en daar waar nodig de dienstverlening te verbeteren:

- Vangt klachten op en draagt zorg voor een gerichte afhandeling;
- Bemiddelt bij opvang en afhandeling van klachten;
- Analyseert gemelde klachten;
- Geeft advies over klachtrecht en mogelijkheden;
- Registreert MIP-meldingen;
- Ontwerpt antwoordbrieven voor de huisartsenorganisaties;
- Verstrekt directeur advies over mogelijke verbeterpunten n.a.v. klachten.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Hbo-opleiding;
- Werkervaring in vergelijkbare functie binnen de gezondheidszorg;
- Kennis van de organisatie, interne organisatiestructuur en globale werkprocessen en functies. Is in staat verbinding te leggen tussen kwaliteit en het primaire proces;
- Volgt de ontwikkelingen in het vakgebied;
- Analytisch en conceptueel denkvermogen zijn nodig in deze functie.

4.2 Zelfstandigheid

- Vorm en inhoud van ondersteuning en advies aan managers wordt zelfstandig bepaald, binnen het kader van gemaakte afspraken met de directeur en vastgestelde kaders van organisatiebeleid;
- Initiatief en creativiteit zijn nodig om invulling te geven aan de ondersteuning en het advies;
- Vakinhoudelijk kan niet direct worden teruggevallen op andere collega's, bij complexe problemen of vragen worden oplossingen/keuzes overlegd met de Directeur en eventueel andere in- of externe deskundigen (bijv. Centraal Bureau LHV).

4.3 Sociale vaardigheden

- Een servicegerichte houding en overtuigingskracht zijn nodig bij het ondersteunen en adviseren van het management;
- Om veranderingen te stimuleren, om verschillen in opvattingen te kunnen overbruggen en de kwaliteitsnaleving te controleren, zijn tact, overtuigingskracht en het omgaan met belangentegenstellingen vereist;
- Regelmatig contact met managers en medewerkers op alle niveaus vraagt om flexibiliteit, tact en inlevingsvermogen;
- Bij opvang van klachten en bemiddeling bij klachtenbehandeling zijn kunnen luisteren, invoelingsvermogen en tactvol optreden vereist.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Onzorgvuldig handelen bij de ondersteuning en advisering op kwaliteitsgebied kan leiden tot zowel materieel als immaterieel schaderisico;
- Is verantwoordelijk voor het signaleren van (kwaliteits) knelpunten binnen de organisatie en is binnen de gestelde kaders verantwoordelijk voor operationele/ tactische advisering.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn nodig voor het vertalen van beleid naar werkafspraken en procedures, het afhandelen van klachten en het adviseren van de lijn;
- Het is belangrijk om kwaliteitszorg in duidelijke bewoordingen te kunnen vertalen naar de praktijk van de huisartsenorganisatie.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Voor het werken met de computer worden eisen gesteld aan bewegingsvaardigheid.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van ontwikkelingen op kwaliteitsgebied binnen en buiten de huisartsenpost en bij het bewaken van de kwaliteit van de eigen dienstverlening;
- Oplettendheid is geboden bij het bewaken van juiste afhandeling van klachten.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en volharding zijn vereist bij het stimuleren van toepassing van kwaliteitsbeleid en het ondersteunen van veranderingsprocessen;
- Systematisch en methodisch werken is vereist bij het opstellen van procedures en protocollen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met de klachtenprocedure en het verantwoord omgaan met belangen;
- De interne en externe contacten stellen eisen aan voorkomen en gedrag van de functionaris.

4.9 Inconveniënten

- Er zijn geen bijzondere inconveniënten.

19. Chauffeur, Huisartsenpost/Acute zorg Schaal 3

1. Doelstelling van de functie

De Chauffeur is verantwoordelijk voor het op dusdanige wijze vervoeren van de dienstdoende Huisarts van de huisartsenpost naar de patiënten, binnen de kaders van de wet en rekening houdend met de verkeerssituatie, opdat de Huisarts zo spoedig mogelijk en veilig op de plaats van bestemming komt.

2. Plaats in de organisatie

Chauffeurs zijn veelal niet in vaste dienst, maar worden ingehuurd bij taxibedrijven of chauffeursdiensten. Ressorteert hiërarchisch onder de Locatiemanager en functioneel onder de dienstdoende Huisarts.

3. Resultaatgebieden

3.1 Vervoeren huisarts

Verzorgt, op aanvraag van de dienstdoende Huisarts, de rit opdat deze zo spoedig mogelijk en veilig ter plaatse komt:

- Draagt zorg voor het 'rijklaar' maken van de auto;
- Bepaalt de te rijden route;
- Vraagt op verzoek van de dienstdoende Huisarts bijzondere rijstatus (A1, A2, e.d.) aan;
- Speelt in op voorkomende verkeerssituaties.

3.2 Onderhoud

Verzorgt het onderhoud van de auto, opdat de veiligheid van de medepassagiers en overige weggebruikers is gegarandeerd:

- Controleert bandenspanning, oliepeil en dergelijke;
- Plant de grote en kleine onderhoudsbeurten;
- Test regelmatig de benodigde apparatuur (telefoons, navigatie, sirenes);
- Meldt direct de mogelijke gebreken bij de Locatie-manager van de huisartsenpost.

3.3 Administratieve werkzaamheden

Verricht diverse administratieve handelingen, teneinde helderheid in rittenadministratie te verschaffen:

- Houdt de rittenadministratie bij en geeft deze door aan de Doktersassistenten;
- Stelt op verzoek werkinstructies en protocollen op met betrekking tot het uitvoeren van de functie.

3.4 Assisteren huisarts

Assisteert, op aanwijzing, de dienstdoende Huisarts bij voorkomende werkzaamheden, opdat deze in staat wordt gesteld zijn functie zo doelmatig mogelijk uit te voeren:

- Assisteert bij reanimatie van patiënten op verzoek en aanwijzing van en onder toezicht van de dienstdoende Huisarts. (Hiervan is alleen sprake als de Chauffeur hiertoe is opgeleid).

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Lbo (vmbo)/mbo-werk- en denkniveau;
- Minimaal drie jaar rijervaring en afgeronde rijvaardigheidscursus praktijk en theorie;
- Afgerond en onderhouden diploma reanimatie en EHBO;
- Kennis van de geografische omgeving en technische kennis m.b.t. de auto.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden uitgevoerd op aanwijzing van de huisarts. Werkwijze en prioriteiten liggen vast of worden door de huisarts aangegeven;
- Lost zelfstandig praktische of technische problemen op wanneer deze het vervoer belemmeren.

4.3 Sociale vaardigheden

- Hulpvaardigheid en omgangsvormen zijn nodig bij het assisteren van de arts.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Fouten of verkeerd inschatten van de verkeerssituatie kan leiden tot ernstig letsel bij de medepassagiers;
- Fouten in de werkzaamheden en ongepast optreden bij patiënten kunnen afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor het rijklaar houden van de auto en het veilig besturen van de auto;
- Is verantwoordelijk voor juiste uitvoering van (eenvoudige) ondersteunende handelingen en reanimatie.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- De functie wordt gekenmerkt door het uitwisselen van praktische en concrete informatie.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het besturen van de auto en, in voorkomend geval, het assisteren bij medische handelingen.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig bij het onderhouden en besturen van de auto en het deelnemen aan het verkeer waarbij spoed en veiligheid in balans moeten worden gehouden;
- Tevens is oplettendheid vereist bij het zorgdragen voor complete uitrusting van de auto en de bij huisbezoek benodigde koffer.

4.8 Overige functie-eisen

- Systematiek en ordelijkheid zijn van belang bij het rijklaar houden van de auto en het bijhouden van de rittenadministratie;
- Integriteit is nodig bij het omgaan vertrouwelijke informatie over patiënten.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan bij het werken onder tijdsdruk.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

20. Secretaresse B, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 5

1. Doel van de functie

Het op effectieve en efficiënte wijze secretarieel ondersteunen van management en directie, opdat deze hun functie zo adequaat mogelijk kunnen uitoefenen.

2. Plaats in de organisatie

De Secretaresse valt hiërarchisch onder de directeur.

3. Resultaatgebieden

3.1 Telefoon- en correspondentiebehandeling

Handelt (indien mogelijk) zelfstandig de post, telefoon en e-mail af opdat de directeur en de overige managers/ stafleden tijdig beschikken over de informatie benodigd voor het uitvoeren van de eigen functie:

- Verwerkt alle inkomende post, zet de routing uit en stelt vervolgens vast op welke plek en door wie de post behandeld moet worden;
- Bewaakt de voortgang en de afhandeling van inkomende post en houdt daarbij nadrukkelijk rekening met vertrouwelijkheid en privacygevoelige gegevens;
- Handelt alle uitgaande post af;
- Handelt telefoongesprekken, fax- en e-mailberichten af en/of verbindt door naar desbetreffende functionaris.

3.2 Agendabeheer

Beheert agenda's van directie en/of managers zodat zij bij de organisatie van hun werk ontlast worden.

- Stelt de urgentie van contactverzoeken vast;
- Plant afspraken, vergaderingen, commissies e.d. en verzendt indien nodig uitnodigingen;
- Signaleert en bewaakt de actiepunten, deadlines en projectplanningen;
- Reserveert ruimten en verzorgt de voorzieningen.

3.3 Secretariële ondersteuning

Verricht secretariële werkzaamheden volgens aanwijzingen en afspraken:

- Stelt brieven, mails en notities in concept op;
- Stelt in overleg de vergaderagenda's op, stelt de stukken samen en verzorgt de notulen;
- Werkt verslagen uit van overleggen van de Manager/ directeur;
- Draagt zorg voor de aanwezigheid van relevante (vergader)stukken c.q. beleidsnota's;
- Beheert het archief.

3.4 Administratieve en ondersteunende werkzaamheden

Verricht overige administratieve en ondersteunende werkzaamheden conform afspraken en procedures:

- Verricht administratieve handelingen m.b.t. personele zaken, bijv. het werving- en selectietraject, verzuimmelding en -administratie, bijhouden personeelsdossiers, doorgeven van salarismutatie aan salarisbureau of financiële administratie e.d.;
- Voert tijdig en correct overige werkzaamheden ten behoeve van de Manager/directeur uit;
- Verstrekt informatie (vraagbaakfunctie) en coördineert informatiestromen;
- Signaleert relevante interne en externe ontwikkelingen en communiceert deze aan de Directie en Leiding.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Mbo-opleiding met vakkennis op gebied van secretariële werkzaamheden;
- Ervaring als secretaresse;
- Inzicht in de werkprocessen en werkverbanden van de organisatie in relatie tot secretariële aspecten;
- Affiniteit met personeelsadministratieve zaken;
- Kennis van gebruikte kantoorsoftware;
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.

4.2 Zelfstandigheid

- De werkzaamheden worden binnen gestelde procedures en richtlijnen zelfstandig uitgevoerd: initiatief, creativiteit en het stellen van eigen prioriteiten is hierbij vereist;
- Bij afwezigheid van de manager/directeur moet in voorkomende gevallen de urgentie van zaken worden beoordeeld (uitstellen, doorverwijzen, zelf afhandelen, manager/ directeur informeren);
- Met betrekking tot inhoudelijke kwesties en het stellen van prioriteiten is terugval mogelijk op de manager/ directeur.

4.3 Sociale vaardigheden

- Interne en externe contacten op diverse niveaus vereisen goede contactuele eigenschappen waaronder tact, het kunnen luisteren en hulpvaardigheid;
- Het plannen en coördineren van afspraken vraagt om overtuigingskracht/vasthoudendheid.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op het veroorzaken van materiële schade. Er is risico op het veroorzaken van immateriële schade bij het onderhouden van externe contacten;
- Tijdverlies en schade aan het imago van de organisatie kunnen ontstaan bij het beheren van de agenda, door het verkeerd omgaan met vertrouwelijke informatie, door fouten bij het maken van afspraken en door het niet correct omgaan met contacten.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid zijn nodig bij het te woord staan van diverse personen, opstellen van correspondentie en het maken van verslagen.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Een goede typevaardigheid (snelheid en accuratesse) is van belang.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist ten aanzien van het verwerken van diverse informatiestromen (telefoon, post, notuleren, voortgang bewaken, signaleren) en het agendabeheer;
- Oplettendheid wordt bemoeilijkt door de grote diversiteit van verstoringen zoals mondelinge en telefonische vragen, bezoekers en medewerkers.

4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig bij het maken van afspraken en planningen en bij het coördineren van informatiestromen;
- Ordelijk en systematisch werken is vereist bij de administratieve en archiefwerkzaamheden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig bij het verwerken en beheren van (vertrouwelijke) Informatie;
- In verband met externe contacten, worden eisen gesteld aan representativiteit.

4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan optreden door piekbelasting in het werk en het afwegen vanprioriteiten (bijvoorbeeld agendabeheer).

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Het onderscheid tussen deze niveaus wordt beschreven in de functiematrix (bijlage 2).

21. Huishoudelijk Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen Schaal 1

1. Doel van de functie

Het, volgens hygiënische normen en schema's, schoonmaken en onderhouden van interieur en inventaris van alle ruimtes binnen de huisartsenorganisatie, met als doel het verkrijgen van een hygiënische en opgeruimde werkomgeving.

2. Plaats in de organisatie

De huishoudelijk medewerker ressorteert onder de leidinggevende die verantwoordelijk is voor facilitaire zaken.

3. Resultaatgebieden

3.1 Reguliere huishoudelijke werkzaamheden

- Houdt algemene ruimten (toiletten, gangen, kantoren) schoon en maakt hierbij gebruik van reguliere schoonmaakmaterialen en -middelen;
- Voert periodieke schoonmaakwerkzaamheden, zoals het wassen van ramen of het schrobben van vloeren, uit;
- Stemt de werkzaamheden af aan de hand van schema's en in overleg met de leidinggevende;
- Signaleert en meldt bijzonderheden met betrekking tot technische gebreken in het gebouw en/of knelpunten in werkprocessen;
- Vult materialen en middelen als zeep, toiletpapier en disposables aan;
- Houdt schoonmaakmaterialen en -apparatuur schoon en gebruiksklaar;
- Signaleert en meldt tekorten van schoonmaakmiddelen, apparatuur en materialen.

3.2 Specifieke huishoudelijke werkzaamheden

- Verricht gespecialiseerde schoonmaakwerkzaamheden, zoals vloeronderhoud van verschillende soorten vloeren;
- Verricht schoonmaakwerkzaamheden aan apparatuur en overige inventaris in behandelkamers.

4.Toelichting bij functievereisten

4.1 Kennis

- Gerichte kennis is vereist op vmbo-niveau alsmede kennis van procedures, werkvoorschriften, schoonmaakmaterialen en -apparatuur;
- Daarnaast is kennis van en ervaring met de geldende (hygiëne)richtlijnen en Arbo-voorschriften vereist.

4.2 Zelfstandigheid

- De dagelijks terugkerende werkzaamheden worden volgens het schoonmaakprogramma, conform werkinstructies en binnen geldende (hygiëne)richtlijnen, verricht;
- Bij verstoringen in de voortgang en bij de uitvoering van de werkzaamheden is er een directe terugvalmogelijkheid op de leidinggevende.

4.3 Sociale vaardigheden

- Een hulpvaardige houding is van belang bij het hebben van collegiale contacten, o.a. voor de afstemming van de werkzaamheden.

4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Materiële schade kan ontstaan bij het verrichten van de (gespecialiseerde) schoonmaakwerkzaamheden en het werken met diverse schoonmaakmaterialen en -apparatuur.

4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het voeren van gesprekken met de leidinggevende en/of collega's in het kader van het uitwisselen van informatie omtrent de dagelijkse werkzaamheden. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het invullen van (bestel)formulieren.

4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is nodig voor het bedienen van huishoudelijk apparatuur zoals een stofzuiger of een boenmachine.

4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig bij het uitvoeren van de huishoudelijke werkzaamheden waarbij bijzonderheden met betrekking tot achterstallig onderhoud, storingen en/of gebreken doorgegeven dienen te worden;
- Tevens is oplettendheid nodig bij het werken in de omgeving van apparatuur en overige inventaris.

4.8 Overige functie-eisen

- Systematisch en hygiënisch werken is nodig voor het verrichten van (gespecialiseerde) schoonmaakwerkzaamheden;
- Voorkomen en gedrag zijn van belang bij de (zijdelingse) contacten met externen, zoals bezoekers en patiënten, tijdens het uitvoeren van werkzaamheden in de organisatie;
- Gevoel voor apparatuur is vereist voor het bedienen van schoonmaakmachines.

4.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting treedt op door het veelvuldig lopen en staan, tillen, bukken en het bedienen van de huishoudelijke apparatuur;
- Bezwarende omstandigheden bestaan uit het in aanraking komen met onaangename materialen, vuil en dergelijke;
- Er is risico op persoonlijk letsel door het belasten van schouders, rug, etc., het werken met diverse apparatuur en het gebruik van (agressieve) schoonmaakmiddelen.

Bijlage 2: Functiematrix en indelingsniveaus

De nummers in de kolom 'Nummer referentiefunctie' duiden op de nummers van de referentie-functiebeschrijvingen in bijlage 1 van deze handleiding. In de kolom 'Matrix' staat met een 'x' aangegeven dat van dit functieniveau een matrixtekst beschikbaar is (en geen referentiefunctiebeschrijving).

Functienaam	FWHZ-schaal (FWG-functie-groep)		Nummer referen-tie-functie	Matrix
Doktersassistent A	4	• Inventariseert mondeling, eenvoudige zorg/hulpvragen, schat de urgentie in en handelt de hulpvraag waar mogelijk af en/of verwijst door naar huisarts of andere hulpverlener e.e.a. op basis van protocollen en standaarden; • Voert enkele medisch technische handelingen uit volgens protocol; • Prioriteiten worden in overleg vastgesteld; • Kennis op Mbo 4-niveau van opleiding doktersassistent.	1	
Triagist A	4	• Trieert bij de huisartsenpost mondeling (telefonisch) en face to face de urgentie van acute hulpvragen en bepaalt volgens standaard de noodzakelijk vervolgstappen; • Valt terug op Triagist B en/of huisarts bij meer complexe hulpvragen; • Er kan sprake zijn van het verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen; • Werk- en denkniveau mbo 4 op het niveau van doktersassistent, verpleegkundige of vergelijkbaar; in bezit van InEen-diploma triagist.		x
Doktersassistent B	5	• Inventariseert mondeling de urgentie van minder bekende, complexere hulpvragen, schat de urgentie in en handelt de zorg/hulpvraag waar mogelijk en op basis van aanvullende training/opleiding (bijv. triage-diploma) of ervaring af, op basis van kennis, protocollen en standaarden en verwijst door; • Sociale en communicatieve vaardigheden zijn vereist voor het zelfstandig voeren van een eigen spreekuur; • Voert diverse medisch technische handelingen uit volgens protocol; • Stelt eigen prioriteiten in werkzaamheden; • Kennis op Mbo 4-niveau van opleiding doktersassistent, de complexiteit van het werk vereist meerdere jaren relevante werkervaring, aanvullende scholing en/of kennis van specifieke doelgroepen.	2	
Triagist B	5	• Trieert bij de huisartsenpost mondeling (telefonisch) en face to face de urgentie van minder bekende, complexe acute hulpvragen en bepaalt volgens standaard de nodige vervolgstappen; • Stuurt op basis van de urgentie visite- en consultagenda aan; • Overlegt bij complexe acute hulpvragen met de huisarts; • Verricht meer complexe verpleeg-/medisch-technische handelingen zoals intraveneus injecteren; • Ondersteunt en begeleidt triagist A of triagist in opleiding; • Opleiding mbo-niveau 4 doktersassistent of verpleegkundige, meer dere jaren relevante werkervaring en in bezit van InEen-diploma triagist.	4	

Leidinggevend dokter-sassistent	6	• Verricht uitvoerende werkzaamheden als doktersassistent B; • Geeft leiding aan de werkzaamheden op de locatie/afdeling; • Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken; • Controleert administratieve registraties (van recepten, patiënten) en bewaakt het budget; • Stelt protocollen op, signaleert knelpunten in werkwijzen en doet verbetervoorstellen; • Werk- en denkniveau mbo-niveau 4, diploma doktersassistent en meerdere jaren relevante werkervaring.	3	
Leidinggevend triagist	6	• Werk- en denkniveau mbo-niveau 4, diploma doktersassistent en triage en meerdere jaren relevante werkervaring; • Verricht uitvoerende werkzaamheden als triagist B; • Geeft leiding aan de werkzaamheden op de locatie/afdeling; • Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken; • Controleert de verschillende administratieve registraties (van recepten, patiënten) en bewaakt het budget; • Stelt protocollen op, signaleert knelpunten in werkzaamheden en doet verbetervoorstellen; • In bezit van InEen-diploma triagist.	6	
Apothekersassistent	4	• Werk- en denkniveau mbo 3 en een opleiding apothekersassistent; • Bereidt geneesmiddelen volgens recept en distribueert deze; • Beheert en controleert de apotheek- en afdelingsvoorraden; • Verstrekt informatie over toediening, eigenschappen en opslag van geneesmiddelen aan patiënten.	6	
Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	7	• Verleent gedelegeerde medisch-inhoudelijke huisartsgeneeskundige zorg aan patiënten met chronische- en progressieve- en/of complexe somatische problematiek met name diabetes, COPD/ Astma, CVRM en kwetsbare ouderen; • Opleiding tot POH volgens het door beroepspartijen vastgesteld competentieprofiel en kennis van de doelgroep en voorkomende problematiek; • Houdt spreekuur en legt huisbezoeken af; • Inventariseert en analyseert de medische-, verpleegkundige- of sociale problemen, bepaalt methodiek en stelt een zorgplan op; • Geeft psychosociale begeleiding en ondersteuning; • Coördineert het zorgproces en verwijst evt. door; • Draagt bij aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid door het opstellen en actueel houden van procedures/werkwijzen en protocollen.	7	
Praktijkondersteuner GGZ A	8	• Verleent ondersteuning, begeleiding en kortdurende behandeling aan patiënten met psychische, psychosomatische en psychosociale problematiek, adviseert voor vervolg en eventuele verwijzing. • Biedt behandeling en begeleiding aan patiënten met chronische klachten in stabiele situaties. • Hbo-opleiding (bijvoorbeeld SPV, Maatschappelijk werk), aanvulling praktijkondersteuner GGZ, alsmede kennis van en ervaring met problematiek in eerstelijn. • Stelt vanuit eigen professionele verantwoordelijkheid, onder eindverantwoordelijkheid van de huisarts, het behandel-/zorgplan op. • Zorgt voor een adequate terugkoppeling naar de huisarts, die eind verantwoordelijk is voor de zorg. • Bijzondere sociale vaardigheden zijn vereist voor intensieve begeleiding en/ of coördinatie van zorg in situaties van o.a. ambulante zorg. • Oefent invloed uit op het operationeel kwaliteitsbeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen en protocollen.	8	

Praktijkondersteuner GGZ B	9	• Ruime relevante werkervaring. • Aanvullende deskundigheid (post-Hbo) (door opleiding en/of ruime ervaring) is nodig op het gebied van ernstige(r) psychische problematiek, jeugd- of ouderenzorg, migranten, etc.. • Voorgelegde problematiek is bovengemiddeld veeleisend. • Invloed op het kwaliteits- en/of organisatiebeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen, protocollen en beleidsvoorstellen. • Rol bij begeleiding, diagnostiek en verwijzing is zodanig dat de huisarts, die eindverantwoordelijk is, veelal af kan gaan op het oordeel van de POH-GGZ.		x
Verpleegkundig Specialist A	8	• Het uitvoeren van hoog complexe verpleegkundige zorg en hierin geïntegreerde, routinematige medische zorg aan een specifieke patiëntengroep met enkelvoudig veel voorkomende klachten; • Is werkzaam onder supervisie van de huisarts; • Levert een bijdrage aan protocollen, richtlijnen, standaarden en beleidsvoorstellen; • Opleiding tot verpleegkundige aangevuld met opleiding Advanced nurse practitioning.	9	
Physician Assistant A	8	• Het uitvoeren van laag- en middelcomplexe medische zorg en hoog complexe verpleegkundige zorg aan een specifieke patiëntengroep met enkelvoudig veelvoorkomende klachten, onder supervisie van de huisarts; • Levert een bijdrage aan protocollen, standaarden, procedures en beleidsvoorstellen; • Opleiding tot verpleegkundige aangevuld met opleiding Physician assistant.	10	
Verpleegkundig Specialist B	9	• Het uitvoeren van meer complexe, risicovolle verpleegkundige zorg en meer complexe, risicovolle geprotocolleerde medische zorg aan een specifieke patiëntengroep met meer complexe problemen, onder supervisie van de huisarts; • Initieert en ontwikkelt protocollen, richtlijnen, standaarden en beleid.		x
Physician Assistant B	9	• Het uitvoeren van meer complexe, risicovolle verpleegkundige zorg en meer complexe, risicovolle geprotocolleerde medische zorg aan een specifieke patiëntengroep met meer complexe problemen, onder supervisie van de huisarts; • Initieert en ontwikkelt protocollen, standaarden, procedures en beleidsvoorstellen.		x
Praktijkmanager A	7	• Kennis van eerstelijnszorg, management- en werkprocessen op hbo-niveau, OF mbo 4 opleiding, managementopleiding en ruime ervaring; • Geeft operationeel leiding aan een team van circa 5 fte; • Adviseert vooral op operationele onderwerpen; • Levert een bijdrage aan de structurele optimalisatie van de praktijkvoering en de daarbij behorende werkprocessen op niet medisch gebied; • Participeert in projecten; • Is in staat anderen te stimuleren, motiveren, overtuigen en corrigeren bij het sturing geven aan werkprocessen.		x

Praktijkmanager B	8	• Kennis van management en zorg op hbo-niveau met ruime ervaring en managementopleiding; • Geeft leiding aan één of meerdere teams van circa 10 fte; • Adviseert vooral op operationele en tactische onderwerpen; • Ontwikkelt beleid (incl. financiële aspecten) en draagt bij aan tactisch beleid; • Bewaakt de kwaliteit, realisatie van doelstellingen vastgesteld in het jaarplan en budget; • Leidt/ participeert in projecten; • Is in staat tegenstellingen en weerstanden te overbruggen, o.a. in het kader van afstemming in- extern en bij advisering.	11	
Praktijkmanager C	9	• Hbo-diploma op relevant kennisgebied, aangevuld met post-hbo-opleiding(en) en ruime managementervaring; • Geeft leiding aan circa 20 fte of meer binnen een regio en/of multidisciplinair samenwerkingsverband; • Adviseert op tactische en strategische onderwerpen en ontwikkelt (mede) het tactisch beleid; • Draagt zorg voor financieel beheer en beheert budget (financiële beslissingsbevoegdheid binnen budgettair kader); • Fungeert als projectleider bij organisatierelevante projecten; • Is in staat op verschillend niveau te communiceren in multidisciplinaire samenwerkingsverbanden, waarbij sprake is van tegengestelde, uiteenlopende belangen, en waarbij weerstanden moeten worden overwonnen door overleg en onderhandeling.	12	
Locatiemanager A	7	• Opleiding op hbo-niveau plus leidinggevende ervaring; • Geeft operationeel leiding aan één of meer teams of een locatie/ afdeling (tot ca. 20 fte) met evt. verschillende disciplines; • Bewaakt de kwaliteit en budgettaire kaders van de dienstverlening; • Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van operationeel beleid; • Voert delen van het personeelsbeleid uit (bijv. functionerings-gesprekken); • Er kan sprake zijn van uitvoerende taken.		x
Locatiemanager B	8	• Opleiding hbo/hbo+; • Geeft hiërarchisch leiding aan meerdere teams of locaties/afdelingen (tot ca. 30 fte); • Voert het personeelsbeleid uit; • Ontwikkelt mede het operationeel beleid en heeft invloed op tactisch beleid van de organisatie; • Bewaakt de realisatie van productieafspraken en het budget van de eenheid.	13	
Locatiemanager C	9	• Opleiding hbo+, aanvullende managementdeskundigheid en inzicht in tactische/strategische processen; • Geeft hiërarchisch leiding aan enkele organisatorische eenheden (> 35 fte); • Draagt zorg voor een optimale personele formatie. Stuurt direct en indirect personeel aan; • Ontwikkelt het tactisch beleid. Levert een bijdrage aan innovatie van dienstverlening en het strategisch beleid van de organisatie; • Beheert het budget van de organisatorische eenheid.		x
Hoofd Administratie A	8	• Functierelevante opleiding op hbo-niveau met meerdere jaren praktijkervaring op gebied van financiële administratie, automatisering en leidinggeven; • Voert de functie uit binnen de kaders van de afspraken met directie en het organisatiebeleid; • Geeft leiding aan (een team met) diverse administratief medewerkers en draagt eindverantwoordelijkheid voor hun werkzaamheden en budget; • Advies over beleid richting directie en bijdragen aan begroting en jaarrekening.	14	

Hoofd Administratie B	9	• Financieel-administratieve opleiding op post-hbo-niveau en kennis van aanvullend vakgebied, zoals automatisering of personeelsbeleid. Een managementopleiding en ervaring en analytisch vermogen voor het ontwikkelen van beleid op tactisch niveau; • Ontwikkeling van financieel-economisch beleid en doet voorstellen t.z.v. tactisch/strategisch beleid vanuit eigen bedrijfseconomische analyses; • Bewaking of uitvoering van inkooptaken en bijbehorende onderhandelingen; • Bewaakt en beheert budgetten en contracten; • Grote HDS-organisatie die door directeur/directie wordt aangestuurd. HDS heeft te maken met een breed scala aan producten, tarieven en verzekeraars.		x
P&O-functionaris/ -adviseur A	7	• Functierelevante opleiding op hbo-niveau; • Draagt bij aan de ontwikkeling van (delen van het) het operationele personeelsbeleid; • Ondersteunt het management bij de implementatie en uitvoering van het beleid en de personeelsinstrumenten; • Voert diverse management-ondersteunende en administratieve werkzaamheden uit op het gebied van personeelsbeheer en uitvoering van personeelsbeleid; • Er kan sprake zijn van participatie in in- en externe projecten.	15	
P&O-functionaris/ -adviseur B	8	• Relevante opleiding op hbo-niveau met meerdere jaren werkervaring op P&O-gebied in de zorg; • Kennis van organisatieontwikkelingen; • Advies en ondersteuning bij (beleidsontwikkeling van en) de implementatie van personeels- en organisatiebeleid; • Verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling op verschillende P&O-gebieden; • Geeft evt. leiding aan de P&O-medewerkers; • Fungeert evt. als projectleider.		x
Administratief Medewerker A	3	• Functierelevante opleiding op mbo-niveau 3; • Volgens afspraak/instructie verzamelen, controleren en verwerken van gegevens voor een administratief deelgebied, bijv. ten behoeve van de crediteuren-, debiteuren- en/of salarisadministratie; • Signaleert afwijkingen.	16	
Administratief medewerker B	4	• Functierelevante opleiding op mbo-niveau 3; • Verwerkt en controleert gegevens voor één of meerdere administratieve deelgebieden, bijv. (onderdelen van) financiële, salaris- en patiëntenadministratie; • Verstrekt periodieke overzichten en/of statistieken en levert gegevens aan voor begroting en jaarrekening.	17	
Administratief medewerker C	5	• Gerichte opleiding op mbo-niveau 4; • Controle, bewaking, inhoudelijke ondersteuning/advisering, zelfstandig en naar eigen vakkundig inzicht voor één of meerdere administratieve deelgebieden; • Uitvoering van werkzaamheden rondom applicatiebeheer/ systeembeheer; • Uitvoering van coördinerende taken (geven van aanwijzingen); • Verbetervoorstellen doen ten aanzien van administratieve processen.		x

Kwaliteits- en klachtenfunctionaris A	7	• Opleiding op hbo-niveau met enkele jaren ervaring in de zorg, met kennis van actuele regelgeving, richtlijnen en standaarden; • Draagt zorg voor implementatie en uitvoering van het operationele kwaliteitsbeleid en adviseert en ondersteunt het management hierbij; • Monitort de naleving van het kwaliteitsbeleid, voert audits uit en stelt managementrapportages op; • Stimuleert het kwaliteitsdenken binnen de organisatie; • Handelt 'standaard'klachten af van (vertegenwoordigers van) patiënten; • Kan fungeren als projectdeelnemer of projectleider in kwaliteits- en/of certificeringsprojecten.	18	
Kwaliteits- en klachten functionaris B	8	• Functierelevante opleiding op hbo-niveau met brede ervaring in de zorg en actuele kennis in de breedte van het werkgebied; • Ontwikkelt (mede) het kwaliteitsbeleid op operationeel en tactisch niveau en vertaalt relevante interne en externe ontwikkelingen op dit gebied naar de (middelgrote tot grote) organisatie; • Draagt zorg voor de implementatie, borging, toetsing en evaluatie ervan; kan goed omgaan met weerstand. Terugval op directie of leidinggevende is mogelijk; • Adviseert en ondersteunt de directie bij de ontwikkeling van het strategische kwaliteitsbeleid; • Oefent de interne en externe onderzoeks- en adviesrol zelfstandig uit; • Onderhoudt een intern en extern netwerk; • Handelt voor de organisatie impactvolle klachten zelfstandig af; • Er kan sprake zijn van leidinggeven aan kwaliteitsmedewerkers en/of van projectleiding.		x
Chauffeur	3	• Chauffeursopleiding op mbo-niveau 2 of 3; • Kennis en vaardigheid m.b.t. toepassen van reanimatie en EHBO is onderhouden; • Verzorgt vervoer van huisarts; • Kan op instructie/aanwijzing van de huisarts bij medische handelingen ondersteunen; • Is verantwoordelijk voor onderhoud van de auto en de aanwezigheid van medische koffer en de apparatuur; • Onderhoudt de auto en verzorgt de rittenadministratie.	19	
Secretaresse A	4	• Opleiding op mbo-niveau en kennis/ervaring op gebied van secretariële werkzaamheden; • Plant en verricht binnen gemaakte afspraken alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden; • Beheert en bewaakt agenda('s), prioriteert afspraken en heeft in dat licht contact met diverse in- en externe contacten; • Verricht een deel van de werkzaamheden zelfstandig; • Treft voorbereidingen voor en verzorgt notulen/verslaglegging bij diverse vergaderingen en bijeenkomsten; • Stelt eenvoudige correspondentie op; • Kan ook andere afdelingsondersteunende administratieve werkzaamheden doen (bijv. op het gebied van personeels- of medische administratie).		x

Secretaresse B	5	• Opleiding mbo-niveau 4 en ruime kennis/ervaring op gebied van secretariële werkzaamheden of hbo-opleiding; • Stelt zelf prioriteiten en richt eigen werk in binnen gemaakte afspraken met de te ondersteunen directeur of manager; • De aard van het werk vraagt kennis, voortvarendheid en creativiteit bij het oplossen van voorkomende problemen; • Notuleert frequent en bij uiteenlopende vergaderingen, waaronder directie- en evt. bestuursvergaderingen; • In het kader van agendabeheer en organisatie stelt de functie eisen aan sociale vaardigheden in het contact met diverse in- en externe contacten; • De werkzaamheden en contacten vanuit het directiesecretariaat vragen zorgvuldigheid in het omgaan met zeer vertrouwelijke informatie; • Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerkers.	20	
Secretaresse C	6	• Hbo-opleiding; • Belast met het verrichten van secretariële werkzaamheden ten behoeve van directie/RvB/RvT; • Notuleert bij complexe organisatierelevante vergaderingen en bewaakt actiepunten; • Verricht beleidsvoorbereidende werkzaamheden en stelt conceptdocumenten op; • Ook kan sprake zijn van het geven van leiding en uitvoeren van projectmatige taken.		x
Huishoudelijk medewerker A	1	• Uitvoeren van algemene schoonmaakwerkzaamheden;	21	
Huishoudelijk medewerker B	2	• Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden; • Er gelden specifieke eisen i.v.m. kwetsbare omgeving, gebruik van specifieke middelen en/of een omgeving waarbij rekening moet worden gehouden met aanwezige medewerkers of patiënten.		x

Bijlage 3: Begrippenlijst

Lijst A Begrippen organisatie

Beleid

Beleid is het geheel van afspraken over doelstellingen, prioriteiten en werkwijzen dat richting geeft aan het huidige en toekomstige handelen van een organisatorische eenheid.
Wanneer gesproken wordt over beleid is het steeds van belang te kijken waarop het beleid betrekking heeft (welk onderwerp, welk deel van de instelling). Tevens is van belang vast te stellen of er sprake is van het ontwikkelen/vaststellen van operationeel beleid, tactisch beleid of strategisch beleid.

Strategisch beleid

Onder strategisch beleid wordt verstaan het beleid betreffende de langetermijndoelen van de organisatie als geheel of van een relatief autonoom organisatieonderdeel in relatie tot haar omgeving, evenals de wegen waarlangs en de voornaamste middelen waarmee de organisatie zal trachten deze doelen te verwezenlijken.

Tactisch beleid

Onder tactisch beleid wordt verstaan het beleid betreffende de bijdrage die een organisatieonderdeel of functioneel deelgebied levert aan de organisatiedoelstelling en de wijze van organiseren van deze bijdrage. In het tactisch beleid worden meer concrete activiteiten en processen vastgesteld die moeten leiden tot het uitvoeren van het strategisch beleid. Het beleid beslaat met name de middellange termijn.

Operationeel beleid

Onder operationeel beleid wordt verstaan het beleid betreffende de dagelijkse procesgang en de directe uitvoering van werkzaamheden, vanuit de randvoorwaarden gesteld door het tactisch en/of strategisch beleid. De organisatie van de directe werkuitvoering, de werkplanning en kostenbewaking vallen onder het operationele beleid. Het operationele beleid beslaat met name de korte termijn.

Vaststellen van beleid

De hiërarchisch leidinggevende is uiteindelijk verantwoordelijk voor het vaststellen van het beleid. Veelal wordt de vaststelling van het beleid voorbereid in een team. Voor het vaststellen van behandelbeleid kan een (hoofd)behandelaar verantwoordelijk zijn.

Ontwikkelen van beleid

Met ontwikkelen van beleid wordt bedoeld het formuleren van beleidsvoorstellen of beleidsplannen. Hieraan gaat over het algemeen een fase van oriëntatie en/of onderzoek vooraf.

Invloed op beleid

Van invloed op het beleid is sprake als deelgenomen wordt aan een beleidsbepalend of beleidsadviserend overleg of als er vanuit een specifieke deskundigheid een adviserende rol is ten aanzien van het beleid.

Budget

Onder budget wordt verstaan een vastgestelde begroting.

Budgetverantwoordelijkheid

De term budgetverantwoordelijkheid wordt in de praktijk gebruikt zowel wanneer er sprake is van budgetbewaking als wanneer er sprake is van budgetbeheer. Om de budgetverantwoordelijkheid te kunnen waarderen, is het belangrijk om te analyseren wat de vrijheid in en mogelijke invloed op de besteding van het budget is.

Bewaken van een budget

Bij het bewaken van het budget gaat het met name om het controleren of de uitgaven op verschillende posten passen binnen de vastgestelde taakstellende begroting en het signaleren van eventuele afwijkingen.

Beheren van een budget

Bij het beheren van een budget is sprake van de verantwoordelijkheid voor een bepaalde taak of afdeling met een daarbij behorend budget. De budgethouder heeft de verantwoordelijkheid om met het vastgestelde budget de taakopdracht te realiseren. De budgethouder heeft daarbij een zekere vrijheid om te beslissen over de besteding van gelden.

Contacten

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het hebben van contacten en het onderhouden van contacten.

Contacten hebben

Duidt op contacten die zich veelal kenmerken door een ad-hoc karakter.

Contacten onderhouden

Duidt op contacten waarbij de zorg voor de continuïteit van het contact van belang is. Veelal gaat het om regelmatige contacten, waarbij initiatieven worden gevraagd om de continuïteit te waarborgen.

Coördineren van activiteiten

Het zodanig aansturen, ordenen en rangschikken van activiteiten van anderen, dat een samenhang en samenwerking ontstaat.
In zorgverleningssituaties is in veel gevallen op enige wijze sprake van coördinerende activiteiten. Factoren die van invloed zijn op de complexiteit van de coördinatie van de zorgverlening zijn onder meer:

- rol en verantwoordelijkheid naar relaties van de patiënt/mantelzorgers;
- afstemming binnen een discipline versus multidisciplinair werken;
- rol en verantwoordelijkheid naar hulpverleners van andere organisaties.

Ervaring

Ervaring is een element van kennis en wordt verworven door taken of werkzaamheden te verrichten. Afhankelijk van de werkzaamheden voegt op enig moment het langer uitvoeren van de werkzaamheden geen waarde (in de zin van kennis) meer toe.

Ruime ervaring

Ervaring met een takenpakket waarbij ook de minder voorkomende taken in voldoende mate zijn voorgekomen om ze te onderkennen en te beheersen.

Brede ervaring

Ervaring opgedaan met verschillende takenpakketten die weliswaar soortgelijk zijn, maar binnen meerdere deelgebieden, bijvoorbeeld verschillende typen afdelingen, zijn uitgevoerd.

Leidinggeven

Het richting geven aan/sturen van activiteiten en derhalve verantwoordelijk dan wel aanspreekbaar zijn op het resultaat. Onderscheiden wordt hiërarchisch, operationeel en functioneel leidinggeven.

Hiërarchisch leidinggeven

Het vanuit een hiërarchische positie leidinggeven aan een organisatorische eenheid, inclusief de daarbij behorende personele en financiële aspecten.

Operationeel leidinggeven

Het aansturen van het werkproces ter realisatie van een bepaald resultaat, met de bevoegdheid om werkopdrachten te geven binnen een daartoe door de hiërarchisch leidinggevende gestelde raamopdracht. Het stellen van prioriteiten, coördineren van de te verrichten activiteiten en bewaken van de voortgang.

Functioneel leidinggeven

Het geven van richtlijnen en aanwijzingen vanuit een verantwoordelijkheid voor specifieke vaktechnische aspecten bij de uitvoering van werkzaamheden, met als doel zorg te dragen voor het op peil blijven, ontwikkelen en juist hanteren van specialistische kennis en vaardigheden.

Geven van aanwijzingen

Het op basis van deskundigheid, operationele of functionele bevoegdheid opdracht geven tot het op bepaalde wijze uitvoeren van werkzaamheden.

Geven van richtlijnen

Het op basis van operationele of functionele bevoegdheid uitvaardigen van voorschriften, procedures, protocollen, et cetera, met betrekking tot de wijze waarop bepaalde werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.

Indirect leidinggeven

Het hiërarchisch leidinggeven aan medewerkers/functionarissen, waarbij de directe aansturing plaatsvindt door een operationeel of hiërarchisch leidinggevende die onder de betreffende leidinggevende ressorteert.

Direct leidinggeven

Het hiërarchisch leidinggeven aan medewerkers/functionarissen die in de lijn direct onder de leidinggevende staan.

Lijst B begrippen (huisartsen)zorg

Begeleiden
Begeleiden is gericht op het in stand houden of bevorderen van het psychosociaal welbevinden of de zelfredzaamheid. Binnen het begrip is sprake van een grote verscheidenheid in en toepassing van methodieken alsmede van een ruime verscheidenheid in intensiteit.

De primaire doelgroep is doorgaans de patiënt/patiënt, maar in een aantal functies kan (daarnaast) ook sprake zijn van het begeleiden van relaties van de patiënt/patiënt of van medewerkers. (Bij het geven van begeleiding kunnen uiteraard veranderingen ontstaan. Bij begeleiding is dat echter geen primaire doelstelling).

Begeleidingsplan/ondersteuningsplan
Onder begeleidingsplan/ondersteuningsplan wordt verstaan het geheel aan afspraken, activiteiten, doelstellingen, et cetera, betrekking hebbend op de begeleiding/ondersteuning van een individuele patiënt/patiënt.

Behandelaar
Een zorgverlener met een eigen professionele verantwoordelijkheid voor de door hem uitgevoerde behandeling.

Behandelen
Behandelen is het op methodische wijze trachten teweeg te brengen van genezing dan wel verbeteringen in de fysieke en/of de psychische gesteldheid van de patiënt of in het gedrag. Binnen het begrip is sprake van een grote verscheidenheid in en toepassing van methodieken alsmede van een ruime verscheidenheid in intensiteit.

Behandelplan
Onder het behandelplan wordt verstaan het geheel van afspraken, activiteiten, doelstellingen, et cetera, betrekking hebbend op de behandeling van een individuele patiënt.

Complexiteit van behandelingen
In algemene zin kan gesteld worden dat bij eenvoudige behandelingen sprake is van een eenduidige en voorspelbare situatie en de patiënt minimale risico's loopt. Bij complexe behandelingen is er sprake van een veelheid van te betrekken gegevens en factoren, relatieve onvoorspelbaarheid van reacties en van veelal ernstige risico's voor de patiënt.

Complexiteit van verpleegtechnische handelingen
Eenvoudige verpleegtechnische handelingen zijn relatief eenvoudig aan te leren en zijn doorgaans weinig belastend voor de patiënt en de patiënt loopt veelal weinig of geen risico.
Meer complexe verpleegtechnische handelingen vereisen ruime kennis en (aanvullende) training, kunnen pijnlijk/belastend zijn voor de patiënt en de patiënt loopt veelal risico.
Wat onder eenvoudige of meer complexe verpleegtechnische handelingen verstaan wordt, kan branchespecifiek zijn en verschilt per kernfunctie

Verpleegtechnische handelingen
Onder verpleegtechnische handelingen worden de handelingen verstaan die onderdeel uitmaken van de verpleegkundige beroepsuitoefening en die tijdens de initiële verpleegkundige opleiding worden aangeleerd. Verpleegtechnische handelingen kunnen ook door andere functionarissen worden uitgevoerd.

Eenvoudige verpleegtechnische handelingen zijn relatief eenvoudig aan te leren en zijn doorgaans weinig belastend voor de patiënt. Complexe verpleegtechnische handelingen vereisen ruime kennis en (aanvullende) training, kunnen pijnlijk/belastend zijn voor de patiënt en de patiënt loopt veelal risico.

Geprotocolleerde medische zorg
Werkzaamheden die behoren tot de medische beroepsuitoefening die door niet-medici kunnen worden uitgevoerd, doordat deze geprotocolleerd zijn en onder supervisie van de medisch specialist plaatsvinden. Supervisie houdt in dat betreffende functionarissen op zich voor hun doen en laten verantwoordelijk zijn, maar hierin worden gecoacht en reflectie- of bespreekmogelijkheden worden geboden. De eindverantwoordelijkheid voor de vaststelling van medische protocollen ligt bij de medische discipline.

Medisch-technische handelingen
Onder medisch-technische handelingen worden de handelingen verstaan die onderdeel uitmaken van de medische beroepsuitoefening en die tijdens de medische opleiding worden aangeleerd.
Medisch-technische handelingen kunnen ook door andere functionarissen worden uitgevoerd (zie Wet BIG).

Eisen uit NVDA beroepsprofiel (sept. 2012): allergietests uitvoeren, assisteren arts bij medische verrichtingen, corpus alienum verwijderen, eerste hulp (somatisch) verlenen bij: verwondingen, vergiftigingen, verstikking, verslikken, ademstilstand en circulatiestilstand, functiemetingen zoals tensiemeting, visusbepaling, audiometrie, ECG 24-uurs-metingen en fiets-ergometrie, hechtingen aanbrengen en wonden lijmen, hechtingen en tampons verwijderen, injecteren (intracutaan, subcutaan, intramusculair), laboratoriumbepalingen, zoals bloed-, urine- en ontlastingsonderzoek, fluoronderzoek, medicatie (ook herhaalrecepten) checken en registreren voor autorisatie/controle arts, medicijnen toedienen: oraal, rectaal, vaginaal, via de huid, via de luchtwegen, via de slijmvliezen (bijvoorbeeld zalven, druppelen, spoelen), monsters verzamelen ten behoeve van diagnostiek (steriel en niet-steriel materiaal) zoals uitstrijkje, oren uitspuiten, venapunctie, verbanden aanleggen (verschillende soorten), vingerprik, vragenlijsten afnemen (bijvoorbeeld Minimum Mental State Examination), wonden verzorgen ((niet)schone wonden en brandwonden), wratten aanstippen, zwachteltechnieken toepassen.

Diagnosticeren

Diagnosticeren is het verzamelen en analyseren van gegevens teneinde de aard van een ziekte, stoornis of probleemsituatie vast te stellen.

NHG-standaarden

De NHG-Standaarden bevatten richtlijnen voor de behandeling en diagnostiek van een groot aantal aandoeningen die zich kunnen aandienen in de huisartsenpraktijk. Het gaat daarbij om een bundeling van adviezen om de kwaliteit van het medisch handelen te verbeteren.
Elke NHG-Standaard richt zich op een bepaalde aandoening (zoals sinusitis), klacht (zoals maagklachten), of risicofactor (zoals hypertensie) en doet duidelijke uitspraken over wat wel en niet goed medisch handelen is.

Triage

Triage is het proces waarbij voor acute hulpvragen van patiënten de urgentie van de hulpvraag wordt vastgesteld, dat wil zeggen wordt bepaald of een patiënt nader onderzocht moet worden, hoe snel en door wie de patiënt moet worden gezien, in overleg met de patiënt de vervolgbehandeling wordt bepaald en wordt ingezet en de patiënt wordt geïnformeerd.

Wet BIG

De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) moet de kwaliteit bevorderen van de zorg die beroepsbeoefenaren leveren. De wet is ook bedoeld om patiënten of patiënten te beschermen tegen ondeskundig of onzorgvuldig handelen van individuele zorgverleners
Apothekers, artsen, fysiotherapeuten, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten, tandartsen, verloskundigen en verpleegkundigen zijn verplicht zich te registeren in het BIG-register. Alleen zorgverleners die in het register staan, mogen een beschermde titel voeren zoals die in de wet staat genoemd.
De Inspectie voor de Gezondheidszorg houdt toezicht op de opleidingsverplichting die medische beroepsbeoefenaren hebben om hun vakkennis op peil te houden. Daarnaast controleert de Inspectie de naleving van artikel 40 uit de Wet BIG. Daarin staat onder andere dat een individuele medische beroepsbeoefenaar verantwoorde zorg moet leveren en aan kwaliteitsbewaking moet doen. (bron: www.igz.nl)

Voorbehouden handelingen

Voorbehouden handelingen zijn medische handelingen die onaanvaardbare risico's voor de gezondheid van een patiënt met zich meebrengen als ze door een ondeskundige worden uitgevoerd. Wie deze handelingen mogen uitvoeren, staat in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Enige uitzondering daarop is als een opdracht hiertoe is gegeven door een bevoegde beroepsbeoefenaar (arts) en als voldaan is aan de voorwaarden van de wet BIG (zie "bevoegd en bekwaam"). Voorbeelden van voorbehouden handelingen zijn: medische/chirurgische handelingen, injecties, narcose, katheterisaties.

Bevoegd en bekwaam

Zelfstandig bevoegd om voorbehouden handelingen uit te voeren zijn geneeskundigen en in sommige gevallen de physician assistant en verpleegkundig specialist. Andere beroepsbeoefenaren in de huisartsenzorg, zoals doktersassistenten en verpleegkundigen, mogen deze handelingen alleen uitvoeren indien zij handelen:

a) in opdracht van een arts, physician assistant of verpleegkundig specialist, maar alleen voor die handelingen waarvoor deze zelfstandig bevoegd is;
b) conform de aanwijzingen van de zelfstandig bevoegde;
c) onder voorwaarde dat zowel hij/zij zelf als de opdrachtgever redelijkerwijs mag aannemen dat hij/zij beschikt over de bekwaamheid om de opdracht naar behoren uit te voeren.

Onder bekwaamheid verstaat men dat de beroepsbeoefenaar moet weten wat de handeling inhoudt, wat de indicatie is, wat de eventuele contra-indicaties zijn, welke complicaties kunnen optreden en hoe men dan dient te handelen. Maar ook dat de beroepsbeoefenaar vaardig is om de handeling te verrichten en dat deze de handeling regelmatig volgens protocol verricht. Volgens de wet BIG is het de individuele verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar ervoor te zorgen dat hij bekwaam is en blijft. (Wet BIG).

Bijlage 4: Adressen betrokken partijen

Landelijke Huisartsen Vereniging
Postbus 20056
3502 LB Utrecht
www.lhv.nl

InEen
Postbus 2672
3500 GR Utrecht
www.ineen.nl

FNV Zorg & Welzijn
Hertogswetering 159
3543 AS Utrecht
T 088 - 368 0 368 (ledenservice)
www.fnv.nl

CNV Zorg & Welzijn
Tiberdreef 4
3561 GG Utrecht
T 030 - 751 10 48
www.mijnvakbond.nl
cnv-connectief@cnv.nl

Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten
Othellodreef 93
3561 GT Utrecht
www.nvda.nl

Nederlandse Vereniging van Praktijkondersteuners
Kerkeweg 69
3901 EC Veenendaal
www.nvvpo.nl

FWG (indelingen en/of hulpvragen)
Lunettenbaan 59
3524 GA Utrecht
T 030 - 2669 418/ 400
servicepunt@fwg.nl
www.fwg.nl

Commissie FWHZ (bezwaar)
Postbus 85266
3508 AG Utrecht
fwhz@fwg.nl

Bijlage 5: Voorbeelddocumenten

- **Model aanbiedingsbrief aan medewerker**
- **Model heroverwegingsverzoek (interne procedure)**
- **Model reactie werkgever op heroverwegingsverzoek (interne procedure)**
- **Model bezwaarschrift aan FWHZ-commissie**

Model Aanbiedingsbrief aan medewerker

(gebruik de tekstdelen van de brief al naar gelang het een nieuwe aanstelling of nieuwe vaststelling voor een bestaande medewerker betreft)

…naam..
…adres…
…postcode en woonplaats van de medewerker…)

Betreft: functie-indeling volgens FWHZ

(…plaatsnaam…), (…datum…)

Geachte heer / mevrouw (…naam…),

Hierbij informeer ik u over de (aangepaste) functiebeschrijving en indeling die van toepassing is in uw situatie.

a)U oefent per (…datum …) de functie van (…naam…) uit. Op deze functie is, conform de geldende FWHZ-functiematrix, salarisschaal (…nummer…) van toepassing.

b)Uw functie is in het kader van het actuele functiewaarderingssysteem FWHZ (her)ingedeeld en getoetst aan de referentiefuncties en de functieniveaumatrix. Hierbij bericht ik u dat met ingang van (…datum …) de functie (…naam…) op u van toepassing is. De functie is ingedeeld in salarisschaal (…nummer…).

Uw maandsalaris bedraagt (deeltijdfactor maal …bedrag…) op grond van de geldende salarisschaal, deeltijdfactor en inschaling.

Indien u het niet eens bent met de functie-indeling, kunt u een verzoek om heroverweging indienen. Dit verzoek moet u binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van deze brief schriftelijk richten aan ondergetekende. Een verzoek om heroverweging kan uitsluitend betrekking hebben op uw functie, het vastgestelde niveau of de ingangstermijn. In uw verzoek moet u motiveren waarom het vastgestelde niveau en/of de ingangstermijn volgens u niet juist is/zijn. U kunt daarbij het beste gebruik maken van voorbeelden uit de praktijk, die structureel onderdeel uitmaken van uw functie en die een ander niveau en/of een andere ingangstermijn rechtvaardigen.

Hoogachtend,

(…naam en functie ondertekenaar, naam werkgever, adres, postcode en vestigingsplaats…)

Model heroverwegingsverzoek (interne procedure)

(...naam organisatie...)
t.a.v. directie
Postbus 2672
3500 GR Utrecht

Betreft: verzoek tot heroverweging indeling functie (…naam van de functie vermelden…)

Geachte heer/mevrouw .....,

Met deze brief geef ik te kennen het niet eens te zijn met de indeling van mijn functie. Deze is door u ingedeeld als (…naam van de functie…) met schaal (…nummer...).

De toegepaste referentiefunctie en het daaraan gekoppelde salarisniveau is niet in overeenstemming met de functie zoals ik die in de praktijk uitoefen. De functie die ik daadwerkelijk uitoefen, sluit m.i. beter aan bij de referentiefunctie (...naam van de referentiefunctie invullen…) op het functieniveau (…schaalnummer invullen…). Ik wil dit gaarne in een mondeling overleg toelichten.

Ik wil daarbij het volgende inbrengen:
- (...opsomming van activiteiten die niet in de beschrijving vermeld staan met voorbeelden uit de dagelijkse praktijk en hoe vaak deze werkzaamheden zich voordoen ...).
- (... opsomming van eisen die de functie stelt en die niet in de referentiefunctie staan t.a.v. kennis, vaardigheden, bevoegdheden, verantwoordelijkheden...)
- Ik ben van mening dat ik deze functie daadwerkelijk volledig uitoefen sinds (…datum…).

Ik heb de navolgende bijlagen toegevoegd:
-
-

Hoogachtend,

(…naam, adres, postcode en woonplaats van de medewerker…)

Model reactie werkgever op heroverwegingsverzoek (interne procedure)

…naam..
…adres…
…postcode en woonplaats van de medewerker…)

Betreft: verzoek heroverweging FWHZ

(…plaatsnaam…), (…datum…)

Geachte heer / mevrouw (…naam…),

Naar aanleiding van uw verzoek tot heroverweging van de indeling van uw functie en het daaropvolgend gesprek d.d. .... met .....heeft de directie van .....het navolgende besluit genomen.

Uw inbreng ten aanzien van aanvullende taken en/of eisen is opnieuw overwogen.
Wij delen uw opvatting op de volgende punten:

- (...korte omschrijving van de activiteiten resp. eisen die structureel tot de functie behoren en die uit de referentiefunctie onvoldoende naar voren komen en doen u bijgaand een aangepast besluit toekomen...).
- .....

Op de volgende punten achten wij een aanpassing van ons eerdere besluit niet passend:

- (...korte omschrijving van de activiteiten resp. eisen met een korte verklaring, bijv. Dit aspect komt voldoende tot uiting in de referentiefunctie c.q. indeling / deze taak behoort niet tot uw structurele takenpakket / voor deze taken zijn de in de referentiefunctie genoemde eisen en de waardering daarvan in de functieschaal toereikend / deze taken oefent u niet uit op de ijkdatum voor de indeling.....)

Op grond van het bovenstaande hebben wij besloten ons eerdere besluit in stand te houden / te heroverwegen met als resultaat bijgaand aangepast indelingsbesluit.

Mocht u het na lezing van dit besluit nog bezwaren hebben tegen de uitkomst, dan kunt u hiertegen bezwaar aantekenen bij de FWHZ-commissie. U dient hiervoor een brief te sturen naar (zie model). Over de eventuele consequenties van deze definitieve functiegroep-indeling voor uw salaris zult u separaat schriftelijk worden geïnformeerd door de afdeling P&O.

Wij vertrouwen erop met dit besluit de interne FWHZ bezwarenprocedure correct te hebben afgerond.

Met vriendelijke groet,
Directie

Bijlagen (evt.):
- nieuwe toekenning indeling

Model bezwaarschrift aan FWHZ-commissie

FWHZ-commissie
t.a.v. ambtelijk secretariaat
Postbus 85266
3508 AG Utrecht

Betreft: bezwaar indeling functie (…naam van de functie vermelden…)
(…plaatsnaam…), (…datum…)

Geachte leden van de commissie,

Met deze brief teken ik bezwaar aan tegen de indeling van mijn functie als (…naam van de functie…) met schaal (…nummer…), waarover mijn werkgever mij op (…datum…) berichtte.

De toegepaste referentiefunctie en het daaraan gekoppelde salarisniveau is niet in overeenstemming met de functie zoals ik die in de praktijk uitoefen. De functie die ik daadwerkelijk uitoefen, sluit m.i. beter aan bij de referentiefunctie (...naam van de referentiefunctie invullen…) op het functieniveau (…schaalnummer invullen…). Ik licht dit als volgt toe: (…motiveren/toelichten met voorbeelden uit de dagelijkse praktijk en aangeven hoe vaak deze werkzaamheden zich voordoen. Ook motiveren/toelichten op welke aspecten van kennis, vaardigheden, bevoegdheden en verantwoordelijkheden in de praktijk zwaardere eisen worden gesteld dan in de toegepaste functie en het toegepaste niveau…).

Ik verzoek u op grond van het bovenstaande de werkgever te adviseren de functie van (…naam van de referentiefunctie vermelden…) toe te passen met schaal (…nummer…). Ik ben van mening dat ik deze functie daadwerkelijk volledig uitoefen sinds (…datum…) en meen daarom dat mijn (fulltime) salaris met terugwerkende kracht tot deze datum vastgesteld moet worden op (…bedrag: dit is in de gevraagde schaal het naasthogere bedrag ten opzichte van het huidige salaris, uitgaande van een fulltime-contract…).

Hoogachtend,

(…naam, adres, postcode en woonplaats van de medewerker…)
Werkzaam bij:
(…naam, adres, postcode en vestigingsplaats van de werkgever…)

Bijlagen:
- de brief van de werkgever aan de medewerker met daarin de functie- en schaalindeling;
- het gemotiveerde verzoek van de medewerker aan de werkgever om heroverweging van de indeling;
- eventueel aanvullende informatie, zoals beoordelingsformulieren etc. met relevante functie-informatie;
- de schriftelijke reactie van de werkgever op heroverweging van de indeling.

Bijlage 6: Format functie-informatie

Algemeen	
Wat is de belangrijkste reden tot het beschrijven van een nieuw functieprofiel of het aanvragen van een nieuwe weging ?	
Wat is er volgens u gewijzigd in het functieniveau?	
Organisatie	
Schets (wijzigingen in) structuur/doelstelling van het organisatieonderdeel waar de functie is geplaatst.	
Plaats in de organisatie	
Schets (wijzigingen in) bevoegdheidsverhoudingen.	
- operationeel/functioneel/hiërarchisch	
- toename/afname aantal disciplines/aantal fte's leidinggeven	
Doel	
Wat is het doel van de functie?	
Activiteiten en resultaatgebieden	
- wat zijn de belangrijkste activiteiten binnen de functie? (ca. 3 – 5 resultaatgebieden met een aantal belangrijke taken ter toelichting.)	
- aan welke taken wordt relatief veel/weinig tijd besteed?	
- In welke volgorde worden de activiteiten verricht (volg het proces)	
- Als de activiteiten op een goede manier zijn uitgevoerd, wat is dan het resultaat daarvan?	
*Indien er taken van andere functionarissen waargenomen worden, doorvragen of dit regelmatig en structureel plaatsvindt.	
Toelichting op de gezichtspunten	
Kennis	
- welke kennis is waarvoor nodig?	
- vereiste opleiding? Ervaring?	
Zelfstandigheid	
- wie of wat bepaalt de werkwijze?	
- aan welke procedures, voorschriften en richtlijnen dient de functionaris zich te houden?	
- welke beslissingen mogen/moeten zelfstandig door de functionaris genomen worden?	
- in welke situaties vindt terugval plaats richting leidinggevende?	
Sociale vaardigheden	
- wat is de aard van de (in- en externe) contacten en wat is de rol van deze functie naar deze contacten?	
- in hoeverre zijn de volgende aspecten belangrijk: controleren, corrigeren, uitoefenen gezag, beheersen van conflictsituaties, overtuigingskracht, overwinnen van weerstanden, onderhandelen? Indien dit aan de orde is, aanvullen met concrete voorbeelden.	

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed	
- waar wordt de functionaris verantwoordelijk voor gehouden?	
- is sprake van budgetbeheer of –bewaking?	
- soort budget / hoogte budget	
- welke invloed heeft de functionaris op beleid, zorgverlening, bedrijfsvoering?	
- wat zijn mogelijke risico's bij de uitvoering van de werkzaamheden?	
Uitdrukkingsvaardigheid	
- welke informatieoverdracht vindt mondeling plaats en in welke vorm?	
- welke informatieoverdracht vindt schriftelijk plaats en in welke vorm?	
- andere communicatievormen vereist (non-verbaal / vreemde talen / technische tekeningen)?	
Bewegingsvaardigheid	
- welke motorische vaardigheid is benodigd ?	
- is daarvoor opleiding/training vereist?	
Oplettendheid	
- moet er op veel punten tegelijkertijd worden gelet?	
- wordt de oplettendheid bemoeilijkt door de omgeving? Hoe?	
- welke consequenties heeft onoplettendheid?	
Overige functie-eisen (incl. voorbeelden)	
• Volharding en doorzettingsvermogen	
• Systematiek, ordelijkheid en hygiëne	
• Integriteit en betrouwbaarheid	
• Voorkomen en/of gedrag	
• Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en/of apparatuur	
Inconveniënten (incl. voorbeelden)	
• fysieke belasting: lopen, staan, tillen, onnatuurlijke houding?	
• psychische belasting; leed patiënten?	
• onaangename materialen?	
• risico op persoonlijk letsel, zoals agressie?	

Doorstroomschema

Schaalniveau >	4	5	6	7
Vakinhoudelijke lijn	Dokters-assistent A/ Triagist A →	Dokters-assistent B/ Triagist B		
		Apothekers-assistent →		
			Aanloopfunctie →	POH
Management lijn			Leidinggevend doktersassistent/ triagist →	Locatie-manager A

landelijke
huisartsen
vereniging

Domus Medica
Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht

Postbus 20056
3502 LB Utrecht

T 085 04 80 000
E lhv@lhv.nl
I www.lhv.nl

ineen
ORGANISEERT DE EERSTE LIJN

Domus Medica
Mercatorlaan 1200
3528 BL Utrecht

Postbus 2672
3500 GR Utrecht

T (030) 28 23 788
E info@ineen.nl
I www.ineen.nl