



# Handleiding FWHZ

Functiewaardering Huisartsenzorg

Mei 2025



# 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	11
2.	Doktersassistent B, Huisartsenpraktijk (Doktersassistent C, Huisartsenpraktijk)	Schaal: 5 (Schaal: 6)	13 (Zie toelichting Functiematrix)
3.	Leidinggevend Doktersassistent, Huisartsenpraktijk	Schaal: 6	16
4.	Triagist B, Huisartsenspoedpost / Acute zorg Triagist A, Huisartsenspoedpost / Acute zorg (Triagist C, Huisartsenspoedpost / Acute zorg)	Schaal: 5 Schaal: 4 (Schaal: 6)	19 Functiematrix (Zie toelichting Functiematrix)
5.	Leidinggevend Triagist, Huisartsenspoedpost / Acute zorg	Schaal: 6	22
6.	Apothekersassistent, Huisartsenpraktijk	Schaal: 4	25
7.	Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	Schaal: 7	27
8.	Praktijkondersteuner GGZ A, Huisartsenpraktijk	Schaal: 8	29
9.	Praktijkondersteuner GGZ B, Huisartsenpraktijk	Schaal: 9	31
10.	Verpleegkundig specialist A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	33
11.	Verpleegkundig specialist B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	35
12.	Physician assistant A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	37
13.	Physician assistant B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	39
14.	Praktijkmanager A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7	41
15.	Praktijkmanager B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8	43
16.	Praktijkmanager C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	45
17.	Locatiemanager B, Huisartsenspoedpost / Acute zorg Locatiemanager A, Huisartsenspoedpost / Acute zorg Locatiemanager C, Huisartsenspoedpost / Acute zorg	Schaal: 8 Schaal: 7 Schaal: 9	48 Functiematrix Functiematrix
18.	Hoofd Administratie A, Huisartsenorganisatie algemeen Hoofd Administratie B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 8 Schaal: 9	50 Functiematrix
19.	P&O-functionaris/-adviseur A, Huisartsenorganisatie algemeen P&O-functionaris/-adviseur B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7 Schaal: 8	52 Functiematrix
20.	Administratief Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 3	54
21.	Administratief Medewerker B, Huisartsenorganisatie algemeen Administratief Medewerker C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 4 Schaal: 5	56 Functiematrix
22.	Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris A, Huisartsenorganisatie algemeen Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 7 Schaal: 8	57 Functiematrix
23.	Chauffeur, Huisartsenspoedpost / Acute zorg	Schaal: 3	59
24.	Secretaresse B, Huisartsenorganisatie algemeen Secretaresse A, Huisartsenorganisatie algemeen Secretaresse C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 5 Schaal: 4 Schaal: 6	60 Functiematrix Functiematrix
25.	Huishoudelijk Medewerker A, Huisartsenorganisatie algemeen Huishoudelijk Medewerker B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 1 Schaal: 2	62 Functiematrix



26. Basisarts, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	63
27. Beleidsadviseur B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	65
28. Beleidsadviseur C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	67
<i>Beleidsadviseur A, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 8	Functiematrix
<i>Beleidsadviseur D, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 11	Functiematrix
29. ICT-adviseur B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	69
30. ICT-adviseur C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	71
<i>ICT-adviseur A, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 8	Functiematrix
<i>ICT-adviseur D, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 11	Functiematrix
31. Programmamanager B, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 9	73
32. Programmamanager C, Huisartsenorganisatie algemeen	Schaal: 10	75
<i>Programmamanager A, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 8	Functiematrix
<i>Programmamanager D, Huisartsenorganisatie algemeen</i>	Schaal: 11	Functiematrix
Functiematrix en indelingsniveaus		77



# Inhoud

# Inleiding

## 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

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).



Eigen functie

Toetsen inhoud

Referentiefunctie FWHZ

Toetsen niveau

Functiematrix

## Overzicht van alle functieniveaus binnen FWHZ

Funcities Huisartsenpraktijken		Funcities Huisartsenspoedposten / Acute zorg		Funcities Huisartsenorganisaties algemeen	
Doktersassistent A	4	Triagist A	4	Hoofd Administratie A	8
Doktersassistent B	5	Triagist B	5	Hoofd Administratie B	9
(Doktersassistent C)	(6)	(Triagist C)	(6)		
Leidinggevend Doktersassistent	6	Leidinggevend Triagist	6	Kwaliteits- en klachtenfunctionaris A	7
				Kwaliteits- en klachtenfunctionaris B	8
Apothekersassistent	4	Locatiemanager A	7		
		Locatiemanager B	8	Verpleegkundig specialist (VS) A	9
Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	7	Locatiemanager C	9	Verpleegkundig specialist (VS) B	10
Praktijkondersteuner GGZ A	8	Chauffeur	3	Physician assistant (PA) A	9
Praktijkondersteuner GGZ B	9			Physician assistant (PA) B	10
				P&O-functionaris/-adviseur A	7
				P&O-functionaris/-adviseur B	8
				Praktijkmanager A	7
				Praktijkmanager B	8
				Praktijkmanager C	9
				Administratief Medewerker A	3
				Administratief Medewerker B	4
				Administratief Medewerker C	5
				Secretaresse A	4
				Secretaresse B	5
				Secretaresse C	6
				Huishoudelijk Medewerker A	1
				Huishoudelijk Medewerker B	2
				Basisarts	10
				Beleidsadviseur A	8
				Beleidsadviseur B	9
				Beleidsadviseur C	10
				Beleidsadviseur D	11
				ICT-adviseur A	8
				ICT-adviseur B	9
				ICT-adviseur C	10
				ICT-adviseur D	11
				Programmamanager A	8
				Programmamanager B	9
				Programmamanager C	10
				Programmamanager D	11



*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 functiematrix of één van de varianten? Zie dan paragraaf 2.2 *Een afwijkende functie toekennen en indelen*.
  - Voor de functie Triagist C en Doktersassistent C geldt een hiervan afwijkende systematiek. De functie Triagist C en Doktersassistent C zijn beschreven onderaan de beschrijving van Referentiefunctie Triagist B en Doktersassistent B.
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 bezwarenprocedure 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 salariering 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 zorgadviezen op te volgen en geeft tips en adviezen op basis van protocol/richtlijn;
- Verstreekt 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, op basis van kennis en vaardigheden, verkregen via bijvoorbeeld de opleiding Spreekuur Ondersteuner Huisarts (SOH).

#### 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 zorgadviezen op te volgen;
- Geeft reizigersvoorlichting (op basis van specifieke kennis op een aandachtsgebied, bijv. vaccinatiespreekuur);
- Kan eigen spreekuur hebben, op basis van kennis en vaardigheden, verkregen via bijvoorbeeld de opleiding SOH, waarin bijvoorbeeld 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, op basis van kennis en vaardigheden, verkregen via bijvoorbeeld de opleiding SOH, 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, verkregen via bijvoorbeeld de opleiding SOH;
- 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.

## Doktersassistent C

Een doktersassistent kan een functie hebben met een inhoud die leidt tot een hogere indeling dan Doktersassistent B (schaal 5).

Voor het indelen van een doktersassistent als Doktersassistent C in schaal 6 geldt een uitzondering op de indelingsregel in de Handleiding FWHZ. Normaliter geldt dat een functie midden of hoog in de bandbreedte van een functiegroep zit. Bij het waarderen van een functie is voldoende als de in de matrix genoemde criteria 'grotendeels' (voor meer dan de helft) van toepassing zijn.



Uit het onderzoek is geen doktersassistentenfunctie naar voren gekomen waarbij de totaalscore midden of hoog in de bandbreedte van schaal 6 uitkomt. Er is dus geen set van realistische criteria waarmee het 'grotendeels-criterium' kan worden gebruikt.

Om een handvat te geven voor die functies die net over de grens van schaal 5 vallen - en daarmee in schaal 6 mogen worden ingedeeld - is de volgende regel van toepassing op de functie die hier als Doktersassistent C wordt genoemd.

Een doktersassistent wordt als Doktersassistent C ingedeeld in schaal 6 in de volgende situatie:

- Op hoofdlijn en in de breedte moet de Doktersassistent C voldoen aan het takenpakket en de eisen die gesteld worden bij Doktersassistent B.
- Daarnaast moet de Doktersassistent een senior rol vervullen, waarbij de taken en functie-eisen voldoen aan alle onderstaande criteria:
  - a) Het hebben van een coördinerende rol in de dagpraktijk, waarbij extra eisen worden gesteld vanwege de rol én de omgeving.
    - Complexiteit van de rol: het aanspreekpunt zijn voor zowel collega's als instanties:
      - o voor collega's, door vanuit een coördinerende rol scherp alle belangen en risico's voor patiënt, collega's en de organisatie te overzien en te bewaken. Het hebben van een regisserende rol en daarin te maken hebben met het zelfstandig moeten kunnen optreden in lastige gevallen waarin door andere - ook ervaren - collega's hulp wordt ingeroepen. Het begeleiden van collega's in lastige situaties en/of substantieel bijdragen aan professionele ontwikkeling.
      - o voor externe instanties zoals zorgorganisaties en specialisten, waarmee over (praktische) zaken moet worden overlegd. Daarbij is inzicht nodig in de belangen van die instanties en moet kunnen worden omgegaan met weerstand om tot oplossingen te komen.
    - Complexiteit van de omgeving: werkzaamheden vinden plaats vanuit een drukke dagpraktijk waarbij de dynamiek in het werk mede bepaald wordt door de vele contacten met andere zorgen maatschappelijke instanties en waarbij de huisarts(-en) en de praktijk niet continu kunnen worden ondersteund door bijvoorbeeld een praktijkmanager of leidinggevend doktersassistent. Ook kan sprake zijn van een werkomgeving waarin de praktijk te maken heeft met veel anderstaligen en cultuurverschillen, waardoor het uitleggen en adviseren extra competenties (uitdrukkingsvaardigheden) vraagt.

- b) Er wordt veel gevraagd van de aanspreekbaarheid van de Doktersassistent (altijd bereid zijn mee te denken en helpen, verantwoordelijkheid nemen), het stellen van prioriteiten, het toezicht houden op de toepassing van de protocollen en het aanspreken van collega's en huisartsen. Er is sprake van het nemen van beslissingen, het regelen of coördineren van zaken met derden of het geven van adviezen aan collega's waarbij de impact niet altijd kan worden overzien, zodat de verantwoordelijkheid in deze seniorrol ook extra psychisch belastend is.

De functie Doktersassistent C komt in de praktijk ook voor onder de naam 'Seniorassistent', en 'Coördinerend Doktersassistent'.





### 3. Leidinggevend Doktersassistent

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 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 fatteren 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 werkmethode worden op peil gehouden;
- Kennis van de voorgeschreven triage- en kwaliteitsrichtlijnen (de NTS, meldcode kindermis-handeling 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 versturende) 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.

#### **Triagist C**

Een triagist kan een functie hebben met een inhoud die leidt tot een hogere indeling dan Triagist B (schaal 5).

Voor het indelen van een triagist als Triagist C in schaal 6 geldt een uitzondering op de indelingsregel in de Handleiding FWHZ. Normaliter geldt dat een functie midden of hoog in de bandbreedte van een functiegroep zit. Bij het waarderen van een functie is voldoende als de in de matrix genoemde criteria 'grotendeels' (voor meer dan de helft) van toepassing zijn. Uit het onderzoek is geen triagistenfunctie naar voren gekomen waarbij de totaalscore midden of hoog in de bandbreedte van schaal 6 uitkomt. Er is dus geen set van realistische criteria waarmee het 'grotendeels-criterium' kan worden gebruikt.



Om een handvat te geven voor die functies die net over de grens van schaal 5 vallen - en daarmee in schaal 6 mogen worden ingedeeld - is de volgende regel van toepassing op de functie die hier als Triagist C wordt genoemd.

Een triagist wordt als Triagist C ingedeeld in schaal 6 in de volgende situatie:

- Op hoofdlijn en in de breedte moet de Triagist C voldoen aan het takenpakket en de eisen die gesteld worden bij Triagist B in
  - een huisartsenspoedpost, met fysieke triage en contact met (veel) 'binnenlopers' en/of
  - een callcenter, met het snel en correct moeten kunnen registreren van gegevens en langdurig zitten, waardoor er sprake is van extra fysieke belasting.
- Daarnaast moet de Triagist een senior rol vervullen, waarbij de taken en functie-eisen voldoen aan alle onderstaande criteria:
  - a) Het zijn van een 'spin in het web' bij de fysieke triage en/of in het callcenter, waarbij extra eisen worden gesteld vanwege de rol én de omgeving.
    - Complexiteit van de rol: het aanspreekpunt zijn voor collega's door vanuit een coördinerende rol scherp alle belangen en risico's voor patiënt, collega's en de organisatie te overzien en te bewaken. Het hebben van een regisserende rol en daarin te maken hebben met het zelfstandig moeten kunnen optreden in lastige gevallen waarin door andere - ook ervaren - collega's hulp wordt ingeroepen. Het begeleiden van collega's in lastige situaties en/of substantieel bijdragen aan professionele ontwikkeling.
    - Complexiteit van de omgeving: dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met een werkomgeving waarin de post te maken heeft met veel anderstaligen en cultuurverschillen, waardoor het uitleggen en adviseren extra competenties (uitdrukkingsvaardigheden) vraagt.
  - b) Er wordt veel gevraagd van de aanspreekbaarheid van de Triagist (altijd bereid zijn mee te denken en helpen, verantwoordelijkheid nemen), het stellen van prioriteiten, het toezicht houden op de toepassing van de protocollen en het aanspreken van collega's (en huisartsen). Er is sprake van het nemen van beslissingen of het geven van adviezen aan collega's waarvan de impact niet altijd kan worden overzien, zodat de verantwoordelijkheid in deze senior-rol ook extra psychisch belastend is.

De functie Triagist C komt in de praktijk ook voor onder de naam 'Seniortriagist', 'Regietriagist' en 'Coördinerend Triagist'.



## 5. Leidinggevend Triagist

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 fatteren 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

- In 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 versturende) 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

### 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 apotheekhoudende 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;
- Verstreekt 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 deskundigheidsbevordering, 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 1<sup>e</sup> lijn en, i.o.m./c.q. onder verantwoordelijkheid van de huisarts, naar de 2<sup>e</sup> 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 kwaliteitsbeleid, 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 zorgverlening, 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 doelgroep;
- 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 beroepsgelateerde 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 behandelingschema'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

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 patiënten (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 realiseren van 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 behandelingschema's.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisgeving 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. Praktijkondersteuner GGZ B Schaal 9

### 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, waarbij de voorgelegde problematiek bovengemiddeld veeleisend is, en waarbij sprake is van een belangrijke inhoudelijke ondersteuningsrol aan de huisarts, e.e.a. met inachtneming van 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 zorginstanties (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 van constructieve dialoog met de patiënt en draagt zorg voor een verantwoorde besluitvorming.

#### 3.2 Educatie en voorlichting

- Bevordert het zelf-managend vermogen van de patiënten (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, terughalpreventie);

- Zorgt voor overdracht van kennis en vaardigheden in het kader van onderwijs aan stagiaires, doktersassistenten 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 functievereisten

#### 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.
- Op basis van de patiëntenpopulatie die wordt gezien en begeleid en die bovengemiddeld eisen stelt aan eerstelijnszorg is aanvullende (post Hbo) deskundigheid (door opleiding en/of ruime ervaring) vereist op het gebied van psychiatrische aandoeningen, jeugd- of ouderenzorg, migranten, etc..
- 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 gebruikte methodieken 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.
- De diversiteit en zwaarte van de gelimiteerde patiëntenpopulatie vereist inzicht in de probleemstelling, het combineren van vaktechnische kennis in relatie tot verwante vakgebieden. Dit stelt eisen aan onderscheidend probleemoplossend vermogen en flexibiliteit om zelfstandige beslissingen te kunnen nemen en soms met innovatieve adviesoplossingen te komen.

#### 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 realiseren van 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 eindverantwoordelijk 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 kwaliteits- en organisatiebeleid van de eerstelijnsorganisatie d.m.v. advisering, het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen en protocollen en beleidsvoorstellen.

#### 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. Daarnaast vaardigheden voor het mondeling en schriftelijk verwoorden van kwaliteits- en beleidsadvies.

#### 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.
- De veelheid, complexiteit en diversiteit van patiënten vereisen extra alertheid en extra aandacht voor het bewaken van eigen bevoegdheidsgrenzen.

#### 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, het opstellen van protocollen en behandelingschema's en adviseren op kwaliteits- en organisatiethema'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).

## 10. Verpleegkundig specialist A

### Schaal 9

#### 1. Kenmerken

##### 1.1 Doel

Verleent verpleegkundige zorg en geprotocolleerde geneeskundige zorg ten behoeve van patiënten in de huisartsenzorg binnen de bevoegdheidskaders van het beroepscompetentieprofiel van de VS en de wet BIG. Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met enkelvoudige/geprotocolleerde ingangsklachten, aandoeningen en/of zorgvragen. Houdt zelfstandig spreekuur op basis van afspraken met de huisarts en geeft voorlichting en adviezen binnen het eigen deskundigheidsgebied aan patiënten en hun verwanten. Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van werkwijzen inzake zorg en behandeling en houdt deze actueel. Verricht medisch-technische handelingen.

##### 1.2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van praktijkmanager of huisarts/manager. Ontvangt functioneel leiding van huisarts.

#### 2. Resultaatgebieden

##### 2.1 Spreekuur

- Houdt spreekuur voor patiënten met enkelvoudige ingangsklachten binnen het eigen deskundigheidsgebied en verwijst in voorkomend geval klachten door die buiten het eigen deskundigheidsgebied liggen.
- Kan spreekuur voor een specifieke deskundigheidsgebied hebben (bijvoorbeeld extremiteitenletsel en wonden).
- Neemt een anamnese af.
- Voert lichamelijk onderzoek uit bij patiënten.
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens van patiënten.
- Laat zo nodig aanvullende diagnostiek en onderzoek uitvoeren.
- Stelt de diagnose.
- Stelt een behandelplan op bij reguliere zorgvragen.
- Verwijst patiënten door.

##### 2.2 Behandeling

- Behandelt met name enkelvoudige/reguliere klachten, voor alle doelgroepen en alle leeftijden.
- Overlegt met andere disciplines.
- Voert therapeutische gesprekken en observeert de ontwikkeling van het ziektebeeld en samenhang in behandeling bij de patiënt.
- Geeft verpleegkundige/medische adviezen.
- Verricht verpleegkundige/medischtechnische handelingen.
- Schrijft medicatie voor.
- Verricht visites.

##### 2.3. Informatievoorziening

- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie, scholing en advies aan medewerkers in afstemming met de huisarts.
- Overlegt met bij de behandeling betrokken in- en externe behandelaars.
- Instrueert bij de behandeling betrokken medewerkers in de praktijk.

#### 3. Gezichtspunten

##### 3.1. Kennis

- Heeft een masteropleiding Advanced Nursing Practice (ANP).
- Daarnaast zijn inzicht in zorg en zorgprocessen, behandelmethoden en kennis van de huisartseneeskundige zorg vereist alsmede kennis van relevant werkveld en samenwerkingsvormen.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied moeten worden bijgehouden door het volgen van (verplichte) bij- en na-scholing, het lezen van vakliteratuur en intervisie.

##### 3.2 Zelfstandigheid

- Verleent zelfstandig verpleegkundige zorg aan patiënten met veelal enkelvoudige/geprotocolleerde ingangsklachten/problematiek, welke binnen de bevoegdheidsgrenzen van het beroepscompetentieprofiel en de Wet BIG en aan de hand van protocollen/richtlijnen (NHG) zelfstandig worden gediagnosticeerd en behandeld, zo nodig in afstemming en op basis van afspraken met de huisarts. Onderbouwd afwijken van protocollen kan.
- Bij organisatorische problemen is terugval op de huisarts, praktijkmanager of werkgever mogelijk.

##### 3.3 Sociale vaardigheden

- Onderzoeken en behandelen van patiënten, contacten met familie van de patiënt en partijen waarnaar wordt doorverwezen, stellen eisen aan tact, inlevingsvermogen, het kunnen luisteren, doorvragen, het overwinnen van weerstanden en overtuigingskracht (volgens de CanMEDS-rollen).

##### 3.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er bestaat risico op het veroorzaken van persoonlijk letsel bij het diagnosticeren, behandelen, geven van adviezen en verrichten van medisch-technische handelingen bij patiënten met enkelvoudige klachten.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de diagnose en de behandeling, passend bij de wettelijke bevoegdheden.

##### 3.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het voorlichten en adviseren van patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen en bijstellen van behandelplannen en de schriftelijke overdracht van patiënten.



### 3.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en bij het verrichten van medisch-technische handelingen.
- Het rijden van visites.

### 3.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het stellen van diagnoses en het onderzoeken en behandelen van de patiënt (betreft dan m.n. enkelvoudige aandoeningen).

### 3.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het uitvoeren van mogelijk pijnlijke/bezwarende onderzoeken en behandelingen.
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het onderzoeken en behandelen van patiënten en bij het verrichten van medisch-technische handelingen.
- Eisen worden gesteld aan integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke medische patiëntgegevens en bij het uitvoeren van behandelingen.
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in diverse in- en externe contacten.
- Gevoel voor het menselijk lichaam is vereist bij het verrichten van lichamelijk onderzoek.

### 3.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden door langdurig zitten.
- Psychische belasting treedt op door regelmatige, meer langdurige en/of diepgaande confrontatie met leed van patiënten en hun verwanten en het aangesproken kunnen worden op de behandelresultaten door patiënten en/of hun verwanten, alsmede door verbale en fysieke agressie, boosheid, weerstanden en de invloed van sociale media.
- Bezwarende werkomstandigheden zijn aanwezig bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en behandeling.
- Risico op persoonlijk letsel bestaat uit besmettingsgevaar, prikincidenten, snijgevaar bij heelkundige handelingen, letsel door grensoverschrijdend gedrag enz.



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

## 11. Verpleegkundig specialist B Schaal 10

### 1. Kenmerken

#### 1.1 Doel

Verleent meer complexe en/of specialistische verpleegkundige zorg en geprotocolleerde geneeskundige zorg ten behoeve van patiënten in de huisartsenzorg binnen de bevoegdheidskaders van het beroepscompetentieprofiel van de VS en de wet BIG.

Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met reguliere en specifieke ingangsklachten, aandoeningen en/of zorgvragen. Houdt zelfstandig spreekuur op basis van afspraken met de huisarts voor patiënten met uiteenlopende veel voorkomende problematiek en geeft specialistische voorlichting en adviezen op basis van de beste passende interventies aan patiënten en hun verwanten. Ontwikkelt en implementeert werkwijzen inzake zorg en behandeling en/of zorgpaden. Initieert en verricht meer specialistische medisch-technische handelingen.

#### 1.2 Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van praktijkmanager of huisarts/manager. Ontvangt functioneel leiding van huisarts.

### 2. Resultaatgebieden

#### 2.1 Spreekuur

- Houdt spreekuur voor patiënten met diverse en mogelijk meerdere samenhangende ingangsklachten en verwijst door naar huisarts/specialist indien de diagnose/behandeling buiten het eigen specialistische deelgebied ligt.
- Houdt spreekuur vanuit een specifiek deskundigheidsgebied en specialistische kennis en ervaring.
- Neemt een anamnese af.
- Voert lichamelijk onderzoek uit bij patiënten.
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens van patiënten.
- Laat zo nodig aanvullende diagnostiek en onderzoek uitvoeren.
- Stelt de diagnose.
- Stelt een behandelplan op, ook bij meer complexe en/of specialistische verpleegkundige zorgvragen.
- Verwijst patiënten door.

#### 2.2 Behandeling

- Behandelt alle voorkomende klachten en geeft specialistische verpleegkundige zorg, voor alle doelgroepen en alle leeftijden, binnen het desbetreffende deskundigheidsgebied vanuit een brede ervaring met huisartsgeneeskundige zorg.
- Overlegt met andere disciplines en bevordert afstemming en aansluiting van zorg.
- Voert therapeutische gesprekken en observeert de ontwikkeling van het ziektebeeld en de samenhang in behandeling bij de patiënt.

- Geeft verpleegkundige/medische adviezen.
- Initieert en voert verpleegkundige en medisch-technische handelingen uit die voorkomen in de huisartsenzorg.
- Schrijft medicatie voor.
- Verricht visites.

#### 2.3 Informatievoorziening

- Levert input voor en doet (beleids-)verbetervoorstellen rond behandeling, procedures en werkwijze in de praktijk, eventueel in overleg met de 2<sup>e</sup> lijn of ketenpartners; draagt zorg voor implementatie en kan optreden als projectleider.
- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie, scholing en advies aan medewerkers in afstemming met de huisarts.
- Vertaalt wetenschappelijk onderzoek naar de praktijk.
- Overlegt met bij de behandeling betrokken in- en externe behandelaars en stemt zorg af.
- Instrueert bij de behandeling betrokken medewerkers in de praktijk.

### 3. Gezichtspunten

#### 3.1 Kennis

- Heeft een masteropleiding Advanced Nursing Practice (ANP).
- Daarnaast zijn een breed inzicht in en ruime ervaring met zorg en zorgprocessen, sociale kaart, behandelmethoden en kennis van de huisartsgeneeskundige zorg vereist alsmede kennis van relevant werkveld en samenwerkingsvormen.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied moeten worden bijgehouden door het volgen van (verplichte) bij- en nascholing, het lezen van vakliteratuur en intervisie.

#### 3.2 Zelfstandigheid

- Verleent zelfstandig verpleegkundige zorg aan patiënten
- met diverse en mogelijk meerdere samenhangende ingangsklachten/problematiek, welke binnen de bevoegdheidsgrenzen van het beroepscompetentieprofiel en de Wet BIG en aan de hand van protocollen/richtlijnen (NHG) zelfstandig worden gediagnosticeerd en behandeld. Onderbouwd afwijken van protocollen kan.
- Op basis van specialistische kennis en/of ruime ervaring worden zelfstandig uiteenlopende problemen geanalyseerd en opgelost.
- Bij organisatorische problemen is terugval op de huisarts, praktijkmanager of werkgever mogelijk.

#### 3.3 Sociale vaardigheden

- Onderzoeken en behandelen van patiënten, contacten met familie van de patiënt en partijen waarnaar wordt doorverwezen, alsmede het afstemmen van zorg, stellen eisen aan tact, inlevingsvermogen, het kunnen luisteren, doorvragen, het overwinnen van weerstanden en overtuigingskracht (volgens de CanMEDS-rollen).



### 3.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er bestaat risico op het veroorzaken van persoonlijk letsel bij patiënten bij het diagnosticeren, behandelen, geven van adviezen en verrichten van medisch-technische handelingen.
- Er is risico op materiële en immateriële schade als gevolg van het onjuist inschatten van de urgentie of de ingangsklacht, alsmede bij het geven van onjuiste adviezen.
- Er bestaat schaderisico bij het ontwikkelen, verbeteren en implementeren van werkwijzen en leveren van een bijdrage aan de organisatie.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de diagnose en het geven van specialistische zorg, passend bij de wettelijke bevoegdheden en de handelingsvrijheid van de VS.
- Invloed wordt uitgeoefend op het (behandel-)beleid in de praktijk.

### 3.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het voorlichten en adviseren van patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen en bijstellen van behandelplannen en de schriftelijke overdracht van patiënten.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij correspondentie, het doen van verbetervoorstellen voor de praktijk en het geven van medisch informatie aan derde partijen.
- Non-verbale communicatie is vereist bij bijvoorbeeld laaggeletterdheid, anderstaligen en bij patiënten die door aandoeningen minder goed kunnen communiceren.

### 3.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en bij het verrichten van (evt. meer specialistische) medisch-technische handelingen.
- Het rijden van visites.

### 3.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het stellen van diagnoses en, het onderzoeken en behandelen van de patiënt met diverse en mogelijk meerdere samenhangende aandoeningen/zorgvragen.
- Oplettendheid kan worden bemoeilijkt door de diversiteit, het aantal patiënten dat zich in de loop van een dienst meldt en de telefonische contacten tussen de spreekuren en controles door, het rijden van visites, overleg met medewerkers.

### 3.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het uitvoeren van mogelijk pijnlijke/bezwarende onderzoeken en behandelingen alsmede bij specialistische en/of meer complexe beoordeling en/of diagnose.
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het onderzoeken en behandelen van patiënten en bij het verrichten van medisch- en verpleegtechnische handelingen en initiëren en uitvoeren van diagnostische, therapeutische en preventieve interventies.

- Eisen worden gesteld aan integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke medische patiëntgegevens en bij het uitvoeren van behandelingen.
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag voor het opbouwen en onderhouden van diverse in- en externe contacten.
- Gevoel voor het menselijk lichaam is vereist bij het verrichten van lichamelijk onderzoek.

### 3.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden door langdurig zitten.
- Psychische belasting treedt op door regelmatige, meer langdurige en/of diepgaande confrontatie met leed van patiënten en hun verwanten, het aangesproken kunnen worden op de behandelresultaten door patiënten en/of hun verwanten, alsmede door verbale en fysieke agressie, boosheid, weerstanden en de invloed van sociale media.
- Bezwarende werkomstandigheden zijn aanwezig bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en behandeling.
- Risico op persoonlijk letsel bestaat uit besmettingsgevaar, prikincidenten, snijgevaar bij heelkundige handelingen, letsel door grensoverschrijdend gedrag enz.



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

## 12. Physician assistant A Schaal 9

### 1. Kenmerken

#### 1.1 Doel

Verleent geprotocolleerde geneeskundige zorg ten behoeve van patiënten in de huisartsenzorg binnen de bevoegdheidskaders van het beroepscompetentieprofiel van de PA en de wet BIG.

Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met enkelvoudige/geprotocolleerde ingangsklachten, aandoeningen en/of zorgvragen. Houdt zelfstandig spreekuur op basis van afspraken met de huisarts en geeft voorlichting en adviezen binnen het eigen deskundigheidsgebied aan patiënten en hun verwanten. Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van werkwijzen inzake zorg en behandeling en houdt deze actueel. Verricht medisch-technische handelingen.

#### 1.2 Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van praktijkmanager of huisarts/manager. Ontvangt functioneel leiding van huisarts.

### 2. Resultaatgebieden

#### 2.1 Spreekuur

- Houdt spreekuur voor patiënten met enkelvoudige ingangsklachten binnen het eigen deskundigheidsgebied, en verwijst in voorkomend geval klachten door, die buiten het eigen deskundigheidsgebied liggen.
- Neemt een anamnese af.
- Voert lichamelijk onderzoek uit bij patiënten.
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens van patiënten.
- Laat zo nodig aanvullende diagnostiek en onderzoek uitvoeren.
- Stelt de diagnose.
- Stelt een behandelplan op bij reguliere zorgvragen.
- Verwijst patiënten door.

#### 2.2 Behandeling

- Behandelt met name enkelvoudige/reguliere klachten voor alle doelgroepen en alle leeftijden.
- Overlegt met andere disciplines.
- Voert therapeutische gesprekken en observeert de ontwikkeling van het ziektebeeld en samenhang in behandeling bij de patiënt.
- Geeft medische adviezen.
- Verricht medisch-technische handelingen.
- Schrijft medicatie voor.
- Verricht visites.

#### 2.3 Informatievoorziening

- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie, scholing en advies aan medewerkers in afstemming met de huisarts.
- Overlegt met bij de behandeling betrokken in- en externe behandelaars.
- Instrueert bij de behandeling betrokken medewerkers in de praktijk.

### 3. Gezichtspunten

#### 3.1 Kennis

- Heeft een masteropleiding Physician Assistant (MPA).
- Daarnaast zijn inzicht in zorg en zorgprocessen, behandelmethoden en kennis van de huisartseneeskundige zorg vereist alsmede kennis van relevant werkveld en samenwerkingsvormen.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied moeten worden bijgehouden door het volgen van (verplichte) bij- en nascholing, het lezen van vakliteratuur en interview.

#### 3.2 Zelfstandigheid

- Verleent zelfstandig zorg aan patiënten met veelal enkelvoudige/geprotocolleerde ingangsklachten/problematiek, welke binnen de bevoegdheidsgrenzen van het beroeps-competentieprofiel en de Wet BIG en aan de hand van protocollen/richtlijnen (NHG) zelfstandig worden gediagnosticeerd en behandeld, zo nodig in afstemming en op basis van afspraken met de huisarts. Onderbouwd afwijken van protocollen kan.
- Bij organisatorische problemen is terugval op de huisarts, praktijkmanager of werkgever mogelijk.

#### 3.3 Sociale vaardigheden

- Onderzoeken en behandelen van patiënten, contacten met familie van de patiënt en partijen waarnaar wordt doorverwezen, stellen eisen aan tact, inlevingsvermogen, het kunnen luisteren, doorvragen, het overwinnen van weerstanden en overtuigingskracht (volgens de CanMEDS-rollen).

#### 3.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er bestaat risico op het veroorzaken van persoonlijk letsel bij het diagnosticeren, behandelen, geven van adviezen en verrichten van medisch-technische handelingen bij patiënten met enkelvoudige klachten.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de diagnose en de behandeling, passend bij de wettelijke bevoegdheden.

#### 3.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het voorlichten en adviseren van patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen en bijstellen van behandelplannen en de schriftelijke overdracht van patiënten.



### 3.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en bij het verrichten van medisch-technische handelingen.
- Het rijden van visites.

### 3.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het stellen van diagnoses en het onderzoeken en behandelen van de patiënt (betreft dan m.n. enkelvoudige aandoeningen).

### 3.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het uitvoeren van mogelijk pijnlijke/bezwarende onderzoeken en behandelingen.
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het onderzoeken en behandelen van patiënten en bij het verrichten van medisch-technische handelingen.
- Eisen worden gesteld aan integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke medische patiëntgegevens en bij het uitvoeren van behandelingen.
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag in diverse in- en externe contacten.
- Gevoel voor het menselijk lichaam is vereist bij het verrichten van lichamelijk onderzoek.

### 3.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden door langdurig zitten.
- Psychische belasting treedt op door regelmatige, meer langdurige en/of diepgaande confrontatie met leed van patiënten en hun verwanten en het aangesproken kunnen worden op de behandelresultaten door patiënten en/of hun verwanten, alsmede door verbale en fysieke agressie, boosheid, weerstanden en de invloed van sociale media.
- Bezwarende werkomstandigheden zijn aanwezig bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en behandeling.
- Risico op persoonlijk letsel bestaat uit besmettingsgevaar, prikincidenten, snijgevaar bij heelkundige handelingen, letsel door grensoverschrijdend gedrag enz.



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

## 13. Physician assistant B Schaal 10

### 1. Kenmerken

#### 1.1 Doel

Verleent brede en meer complexe geprotocolleerde geneeskundige zorg ten behoeve van patiënten in de huisartsenzorg binnen de bevoegdheidskaders van het beroepscompetentieprofiel van de PA en de wet BIG. Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met reguliere en specifieke ingangsklachten, aandoeningen en/of zorgvragen. Houdt zelfstandig spreekuur op basis van afspraken met de huisarts voor patiënten met uiteenlopende veel voorkomende problematiek en geeft specialistische voorlichting en adviezen op basis van de beste passende interventies aan patiënten en hun verwanten. Ontwikkelt en implementeert werkwijzen inzake zorg en behandeling en/of zorgpaden. Initieert en verricht meer specialistische medisch-technische handelingen.

#### 1.2 Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van praktijkmanager of huisarts/manager. Ontvangt functioneel leiding van huisarts.

### 2. Resultaatgebieden

#### 2.1 Spreekuur

- Houdt spreekuur voor patiënten met diverse en mogelijk meerdere samenhangende ingangsklachten en verwijst door naar huisarts/specialist indien de diagnose/behandeling buiten het eigen specialistische deelgebied ligt.
- Neemt een anamnese af.
- Voert lichamelijk onderzoek uit bij patiënten.
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens van patiënten.
- Laat zo nodig aanvullende diagnostiek en onderzoek uitvoeren.
- Stelt de diagnose.
- Stelt een behandelplan op, ook bij brede en meer complexe zorgvragen;
- Verwijst patiënten door.

#### 2.2 Behandeling

- Behandelt alle voorkomende klachten en levert zorg voor alle doelgroepen en alle leeftijden, vanuit een brede ervaring met huisartsgeneeskundige zorg.
- Overlegt met andere disciplines en bevordert afstemming en aansluiting van zorg.
- Voert therapeutische gesprekken en observeert de ontwikkeling van het ziektebeeld en de samenhang in behandeling bij de patiënt.
- Geeft medische adviezen.
- Initieert en voert medisch-technische handelingen uit die voorkomen in de huisartsenzorg.
- Schrijft medicatie voor.
- Verricht visites.

#### 2.3 Informatie voorziening

- Levert input voor en doet (beleids-)verbetervoorstellen rond behandeling, procedures en werkwijze in de praktijk, eventueel in overleg met de 2<sup>e</sup> lijn of ketenpartners; draagt zorg voor implementatie en kan optreden als projectleider.
- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie, scholing en advies aan medewerkers in afstemming met de huisarts.
- Vertaalt wetenschappelijk onderzoek naar de praktijk.
- Overlegt met bij de behandeling betrokken in- en externe behandelaars en stemt zorg af.
- Instrueert bij de behandeling betrokken medewerkers in de praktijk.

### 3. Gezichtspunten

#### 3.1 Kennis

- Heeft een masteropleiding Physician Assistant (MPA).
- Daarnaast zijn een breed inzicht in en ruime ervaring met zorg en zorgprocessen, sociale kaart, behandelmethoden en kennis van de huisartsgeneeskundige zorg vereist alsmede kennis van relevant werkveld en samenwerkingsvormen.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied moeten worden bijgehouden door het volgen van (verplichte) bij- en nascholing, het lezen van vakliteratuur en interview.

#### 3.2 Zelfstandigheid

- Verleent zelfstandig zorg aan patiënten met diverse en mogelijk meerdere samenhangende ingangsklachten/problematiek, welke binnen de bevoegdheidsgrenzen van het beroepscompetentieprofiel en de Wet BIG en aan de hand van protocollen/richtlijnen (NHG) zelfstandig worden gediagnosticeerd en behandeld. Onderbouwd afwijken van protocollen kan.
- Op basis van brede kennis en/of ruime ervaring worden zelfstandig uiteenlopende problemen geanalyseerd en opgelost.
- Bij organisatorische problemen is terugval op de huisarts, praktijkmanager of werkgever mogelijk.

#### 3.3 Sociale vaardigheden

- Onderzoeken en behandelen van patiënten, contacten met familie van de patiënt en partijen waarnaar wordt doorverwezen, alsmede het afstemmen van zorg, stellen eisen aan tact, inlevingsvermogen, het kunnen luisteren, doorvragen, het overwinnen van weerstanden en overtuigingskracht (volgens de CanMEDS-rollen).





### 3.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er bestaat risico op het veroorzaken van persoonlijk letsel bij patiënten bij het diagnosticeren, behandelen, geven van adviezen en verrichten van medisch-technische handelingen.
- Er is risico op materiële en immateriële schade als gevolg van het onjuist inschatten van de urgentie of de ingangsklacht, alsmede bij het geven van onjuiste adviezen.
- Er bestaat schaderisico bij het ontwikkelen, verbeteren en implementeren van werkwijzen en leveren van een bijdrage aan de organisatie.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de diagnose en de behandeling of zorg, passend bij de wettelijke bevoegdheden en de handelingsvrijheid van de PA.
- Invloed wordt uitgeoefend op het (behandel-)beleid in de praktijk.

### 3.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het voorlichten en adviseren van patiënten, verwanten, artsen en andere bij het proces betrokkenen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen en bijstellen van behandelplannen en de schriftelijke overdracht van patiënten.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij correspondentie, het doen van verbetervoorstellen voor de praktijk en het geven van medisch informatie aan derde partijen.
- Non-verbale communicatie is vereist bij bijvoorbeeld laaggeletterdheid, anderstaligen en bij patiënten die door aandoeningen minder goed kunnen communiceren.

### 3.6 Bewegingsvaardigheid

- Eisen worden gesteld aan bewegingsvaardigheid bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en bij het verrichten van medisch-technische handelingen.
- Het rijden van visites.

### 3.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het stellen van diagnoses en het onderzoeken en behandelen van de patiënt met diverse en mogelijk meerdere samenhangende aandoeningen/zorgvragen.
- Oplettendheid kan worden bemoeilijkt door de diversiteit, het aantal patiënten dat zich in de loop van een dienst meldt en de telefonische contacten tussen de spreekuren en controles door, het rijden van visites, overleg met medewerkers.

### 3.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het uitvoeren van mogelijk pijnlijke/bezwarende onderzoeken en behandelingen alsmede bij brede en/of meer complexe beoordeling en/of diagnose.
- Systematisch en hygiënisch werken is vereist bij het onderzoeken en behandelen van patiënten en bij het verrichten van medisch-technische handelingen en initiëren en uitvoeren van diagnostische, therapeutische en preventieve interventies.
- Eisen worden gesteld aan integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke medische patiëntgegevens en bij het uitvoeren van behandelingen.
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag voor het opbouwen en onderhouden van diverse in- en externe contacten.
- Gevoel voor het menselijk lichaam is vereist bij het verrichten van lichamelijk onderzoek.

### 3.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden door langdurig zitten.
- Psychische belasting treedt op door regelmatige, meer langdurige en/of diepgaande confrontatie met leed van patiënten en hun verwanten, het aangesproken kunnen worden op de behandelresultaten door patiënten en/of hun verwanten, alsmede door verbale en fysieke agressie, boosheid, weerstanden en de invloed van sociale media.
- Bezwarende werkomstandigheden zijn aanwezig bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en behandeling.
- Risico op persoonlijk letsel bestaat uit besmettingsgevaar, prikincidenten, snijgevaar bij heelkundige handelingen, letsel door grensoverschrijdend gedrag enz.





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

## 14. Praktijkmanager A Schaal 7

### 1. Doelstelling van de functie

Aansturen van team van DA en/of POH en uitvoeren van (delen van het) personeelsbeleid. Ontwikkelen en implementeren van operationeel beleid van de organisatie. Bewaken van kwaliteit, realisatie van productiedoelstellingen en budget. Adviseren van de Praktijkhouder, m.n. op operationeel gebied.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van de eindverantwoordelijk Praktijkhouder/ directie. Geeft operationeel en/of hiërarchisch leiding aan doorgaans ca. 5 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 (delen van het) personeelsbeleid, waaronder werving en selectie, jaargesprekken, verzuimbeheersing en opleiding;
- Eventueel zelf ook verrichten van (uitvoerende) vakspecifieke werkzaamheden.

#### 3.2 Budget/productie

Resultaat: Dienstverlening en zorg worden conform de afspraken en kwaliteitsdoelstellingen geleverd. Relevante input voor de begroting is aangeleverd en planning en budgettering verlopen conform doelstelling in de door directie vastgestelde plannen.

- Aanleveren (maandelijkse) rapportages en financiële verantwoordingen;
- Aanleveren van gegevens voor de begroting 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 en signaleren van ontwikkelingen en knelpunten bij directie;
- Doen van voorstellen ter verbetering van de gehanteerde procedures.

#### 3.3 Advies

Resultaat: Praktijkhouder/directie heeft inzicht en overzicht in de te behalen doelstellingen, de huidige resultaten en de mogelijkheden voor verbetering en vernieuwing. Er is actief deelgenomen aan verbeterings-/ vernieuwingsacties/projecten.

- Signaleren van relevante ontwikkelingen in relatie met de uitvoering en realisatie van begeleiding/ behandeling;
- Advisering directie over (operationele) vraagstukken rond wonen, zorg en behandeling met het doel de dienst- en huisartsenzorgverlening te optimaliseren;
- Deelnemen aan verbeterings-/ vernieuwingsacties/projecten.

#### 3.4 Beleid

Resultaat: Jaarplannen zijn tijdig gereed en er is een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het beleid.

- Opstellen van jaarplan voor de toegewezen medewerkers en voorleggen aan directie;
- Signaleren van in- en externe ontwikkelingen, beoordelen op toepasbaarheid voor de organisatie en vertalen naar verbetervoorstellen;
- Deelnemen aan overleg en ontwikkelen van operationeel beleid;
- Participeren in projectgroepen met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van beleid.

### 4. Gezichtspunten

#### 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;
- Kennis van de doelgroep/regio.

#### 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;
- Kan terugvallen op de eindverantwoordelijk Praktijkhouder/ huisarts.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Eisen worden gesteld aan het kunnen sturen op gedrag, alsmede sociale vaardigheden zoals tact, overtuigingskracht bij het aansturen van de persoonlijke- en teamontwikkeling en het realiseren van plannen in overleg/ afstemming met anderen.



#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is sprake van financieel risico bij het bewaken van budgetten en uitvoering 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 verbetervoorstellen.

#### 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.

#### 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 en bewaken van budget;
- 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.



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

## 15. Praktijkmanager B

### 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 bijsturingmaatregelen 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 bijsturingmaatregelen;
- 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 in de functiematrix (bijlage 2).

## 15. Praktijkmanager C 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 bijsturingsmaatregelen;
- 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;
- Deelnemen 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 werkteerrein, 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 werkteerrein 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 werkteerrein, 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 werkteerrein (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).

## 17. Locatiemanager B 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 ontplooiën 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 doktersassistenten 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, plannings, 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 gezien;
- 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).

## 18. Hoofd Administratie A

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 resorteert 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 ontplooiën, 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;
- Verstreekt 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 beleidsnotities 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 gezien, 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).

## 19. P&O-functionaris/-adviseur A 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 salariering 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 ontplooiën 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 (zieken herstemmeldingen), 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 kennismaking 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).

## 20. Administratief Medewerker A Schaal 3

### 1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het 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 giro mutaties.

#### 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](#)).

## 21. Administratief Medewerker B 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 fiatting aan de directeur voor;
- Voert de grootboekadministratie; boekt kas-, bank- en giro mutaties 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](#)).

## 22. Kwaliteits- en klachtenfunctionaris A 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.



## 23. Chauffeur

### 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 Locatiemanager 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 rijvaardigheidskursus 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).

## 24. Secretaresse B Schaal 5

### 1. Doel van de functie

Het op effectieve en efficiënte wijze secretariael 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 plannings 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 van prioriteiten (bijvoorbeeld agendabeheer).





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

## 25. Huishoudelijk Medewerker A 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.



## 26. Basisarts Schaal 10

### 1. Doel van de functie

Onderzoekt, behandelt en begeleidt patiënten met klachten of aandoeningen van somatische en/of psychische aard, in een tijdelijke of permanente rol en al dan niet vanuit een specifiek specialisme. Stelt een diagnose en neemt beslissingen van medische aard voor zover passend binnen protocollen en het eigen deskundigheidsgebied (eis van bekwaam en bevoegdheid). Stemt huisartsgeneeskundige vragen, waartoe de basisarts zich niet bekwaam acht of over twijfelt, af met de superviserend huisarts. Verricht medische handelingen en biedt noodzakelijke eerste zorg bij acute en levensbedreigende situaties.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van praktijkhouder of directie/management en wordt functioneel aangestuurd door de superviserend huisarts.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Diagnostiek en behandelplan

- Houdt spreekuur.
- Handelt laagcomplexe zorgvraagstukken zelfstandig af, mits liggend op het terrein van eigen (verworven) deskundigheid en bekwaamheid, en overlegt en stemt af met de superviserend huisarts over vraagstukken die de eigen vaardigheden te boven gaan.
- Neemt een anamnese af.
- Voert lichamelijk onderzoek uit bij patiënten.
- Interpreteert en beoordeelt onderzoeksgegevens van patiënten.
- Stelt de diagnose.
- Stelt het behandelplan op.
- Stemt bij twijfel huisartsgeneeskundige vragen af met de superviserend huisarts.
- Verwijst patiënten door.
- Autoriseert recepten.
- Vraagt onderzoek aan.
- Bepaalt de noodzaak tot een interventie.
- Signaleert veranderingen in de toestand van de patiënt.
- Laat behandelplan aansluiten bij de individuele zorgvraag.
- Handelt ingeval van (vermoeden van) kindermishandeling volgens de landelijke meldcode.

#### 3.2 Behandeling

- Geeft vanuit het eigen expertisegebied voorlichting, instructie en advies aan patiënten.
- Adviseert over de behandeling.
- Voert medische zorg uit conform behandelplan, protocollen, expertisegebied en wettelijke kaders.
- Schrijft medicatie voor.
- Overlegt zo nodig met meerdere disciplines, zorgverleners en instanties.
- Evalueert de uitgevoerde zorg.

- Stemt zorgprocessen rondom de patiënt adequaat af met betrokkenen, zodat deze juist geïnformeerd zijn en de continuïteit van zorg gewaarborgd is.
- Biedt begeleiding.
- Treedt handelend op in patiëntgebonden acute situaties.

#### 3.2 Kwaliteit en deskundigheid (optionele taken)

- Neemt deel aan projecten.
- Levert een bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek/research bijv. door middel van het aanleveren van gegevens of deelname aan projecten.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van het behandelbeleid en innovatiethema's in het vakgebied.
- Levert een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg en het behandelbeleid.
- Evalueert zorgverlening, signaleert knelpunten en onderneemt gepaste acties.
- Neemt deel aan overlegvormen, pilots, projecten en diverse in- en externe overlegstructuren.
- Ondersteunt inhoudelijk leden van het team, waaronder doktersassistenten en POH's.

### 4. Toelichting op functie-eisen en inconvenienten

#### 4.1 Kennis

- Opleiding tot basisarts, aangevuld met (ervarings-) kennis in eerstelijnsgezondheidszorg (functies, werkzaamheden, processen).
- Kennis van de sociale kaart en op de huisartsgeneeskunde aansluitende vakgebieden.
- Kennis van NHG-standaarden en eerstelijns medische werkzaamheden.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Zelfstandigheid is vereist bij het verrichten van werkzaamheden die plaatsvinden volgens geprotocolleerd zorgbeleid en geldende NHG-standaarden.
- Binnen het consult wordt onder eigen medische beroepsverantwoordelijkheid gewerkt, met inachtneming van de verantwoordelijkheid van de superviserend huisarts/praktijkhouder.
- Eventueel worden medische beslissingen, bij twijfel of gebrek aan bekwaamheid, genomen na overleg met de superviserend huisarts; bij niet-medische beslissingen eventueel met de praktijkhouder of organisatorisch eindverantwoordelijke of doorverwezen naar andere zorgverleners.
- Bij problemen die buiten de medische vakinhoudelijke werkzaamheden vallen kan worden teruggevallen op de praktijkhouder of directie/management.



#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, luistervaardigheid, invoelingsvermogen, gezamenlijke besluitvormingsvaardigheden - waarbij sprake kan zijn van verschil van inzicht - zijn vereist voor het onderzoeken en behandelen van patiënten.
- Het kunnen omgaan met verschillen van inzicht is vereist bij het samenwerken in multidisciplinair verband.

#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheid en invloed

- Er is risico op het toebrengen van persoonlijk letsel door onjuiste diagnosestelling en/of het niet (tijdig) signaleren van lichamelijke en/of geestelijke achterstanden.
- Er is risico op het veroorzaken van lichamelijk letsel bij het niet correct uitvoeren van diagnostische of therapeutische handelingen en/of imagoschade bij externe contacten. Is verantwoordelijk voor het eigen medisch handelen.
- De superviserend huisarts blijft medisch eindverantwoordelijk voor de patiëntzorg in de praktijk.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het toelichten van de diagnose en de behandeling/ het behandelplan aan patiënten en het patiëntstelsel, andere behandelaars en het multidisciplinair team.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor correcte weergave van de bevindingen bij anamnese en lichamelijk onderzoek, alsmede bij het opstellen van het behandelplan en het maken van verwijsbrieven.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van lichamelijk onderzoek en het uitvoeren van medische handelingen, zoals intraveneus injecteren en het hechten van wonden.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het observeren van patiënten, gedragsuitingen van patiënten, het stellen van een (medische) diagnose, het behandelen van patiënten, het toezien op het gebruik en de werking van geneesmiddelen en het verrichten van medische handelingen.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen en geduld zijn vereist bij de uitvoering van onderzoek en medische behandeling en begeleiding.
- Systematisch werken is vereist bij het stellen van een diagnose en het opstellen van medische (deel-) behandelplannen.
- Eisen worden gesteld aan integriteit bij het omgaan met vertrouwelijke medische patiëntgegevens en bij het waarborgen van zorgvuldig gebruik ervan binnen de organisatie.
- Eisen worden gesteld aan representatief voorkomen en gedrag bij het vertegenwoordigen van de organisatie vanuit het eigen vakgebied.
- Gevoel voor het menselijk lichaam is vereist bij het uitvoeren van lichamelijk onderzoek en het signaleren van afwijkingen in de toestand van de patiënt.

#### 4.9 Inconveniënten

- Fysieke belasting kan optreden door het verrichten van lichamelijk onderzoek waarbij gedurende enige periode mogelijk ook in een onnatuurlijke houding wordt gewerkt.
- Psychische belasting kan optreden door de confrontatie met leed van patiënten, stresserende bejegening door patiënten, tijdsdruk en door het dragen van verantwoordelijkheid voor de medische diagnosestelling en behandeling.
- Bezwarende werkomstandigheden kunnen bestaan uit het in aanraking komen met bijvoorbeeld faeces en bloed tijdens het uitvoeren van handelingen en lichamelijk onderzoek.
- Er is risico op persoonlijk letsel door besmetting en door de omgang met (agressieve) patiënten.



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

## 27. Beleidsadviseur B Schaal 9

### 1. Doel van de functie

Adviseert en ondersteunt directie en/of management van een eerstelijns zorgorganisatie op tactisch en strategisch niveau bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid op één of meer belangrijke deelgebieden (strategische kernthema's). Heeft coördinerende taken op besluitvormingsprocessen.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Ontwikkelen strategisch beleid

- Adviseert directie/management op één of meer kernthema's/vakgebieden op tactisch/strategisch niveau.
- Volgt externe ontwikkelingen en beoordeelt deze op consequenties voor de organisatie.
- Implementeert tactisch (en evt. strategisch) beleid in het vakgebied.
- Heeft een (mede) coördinerende taak in besluitvormingsprocessen op het hoogste organisatieniveau.
- Kan betrokken worden in het overleg met corporatiebestuur, raad van commissarissen e.d.
- Ontwikkelt tactisch en/of strategisch beleid binnen het vakgebied.
- Implementeert procedures/protocollen binnen het vakgebied.

#### 3.2 Analyseren en rapporteren

- Analyseert gegevens.
- Bewaakt termijnen.
- Stelt (management)rapportages op.
- Neemt deel aan netwerken en overlegvormen.
- Verzorgt vanuit strategische kernthema's voorlichting, instructie en advies.
- Adviseert directie/management gevraagd en ongevraagd.

#### 3.3 (Organisatiebrede/-overstijgende) projecten leiden

- Initieert projecten.
- Stelt het projectteam samen.
- Accordeert opgestelde projectplannen.
- Legt projectverantwoording af aan de stuurgroep.
- Leidt organisatiebrede en organisatie overschrijdende projecten.

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Kennis op het niveau van een (vak-)opleiding op post-hbo-niveau is vereist met aanvullende vervolgoopleidingen op het eigen beleidsterrein/specialisme, aangevuld met ruime ervaring in een vergelijkbare functie. Kennis van eerstelijnszorg en haar politieke omgeving.
- Daarnaast is grondige kennis vereist van de gehele organisatie en van bedrijfsprocessen. Specifieke kennis van wet- en regelgeving op het eigen terrein en kennis van ontwikkelingen in de zorg in zijn algemeenheid is nodig.
- Ontwikkelingen, zowel in- als extern, dienen gevolgd te worden en te worden beoordeeld op bruikbaarheid/toepasbaarheid en vertaald naar oplossingen die aansluiten op de organisatiedoelen en -belangen.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de vastgestelde strategische beleidskaders en opdrachten worden, ook op eigen initiatief, uiteenlopende vraagstukken en knelpunten op het eigen vakgebied gesignaleerd en oplossingen aangedragen.
- Toetsing van de kwaliteit van de werkzaamheden/ advisering geschiedt gelijktijdig in samenwerking met management of achteraf op hoofdlijnen.
- Het kunnen denken buiten de gebaande paden is nodig bij het bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie. De terugvalmogelijkheid is vakinhoudelijk beperkt, organisatorisch is terugval mogelijk op directie/management.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- De in- en externe contacten op alle niveaus vereisen met name tact, gevoel voor verhoudingen, invoelingsvermogen, motiveren, luistervaardigheid en hulpvaardigheid om de meest geschikte vorm van ondersteuning en advies te kunnen geven.
- Het kunnen overbruggen van tegenstellingen, overtuigingskracht, conflicthantering en creëren van draagvlak op strategisch en tactisch niveau zijn van belang bij de (beleids-) adviserende en ondersteunende taken en in het samenwerken.
- Het kunnen voeren van overleggen en beïnvloeden in grote (buiten-) organisatorische verbanden waarin sprake is van tegengestelde belangen en conflictrisico's.



#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op het (nadelig) beïnvloeden van het imago van de organisatie bij belangrijke in- en externe contacten en het veroorzaken van aanzienlijke materiële schade bij het aanwenden van budgetten, het leiden van organisatiebrede projecten en ook door het onjuist hanteren of interpreteren van wettelijke voorschriften en regelingen.
- Er wordt mede verantwoordelijkheid gedragen voor de ontwikkeling en realisatie van het tactisch/strategisch beleid op het eigen vakgebied, alsmede voor de kwaliteit van advisering en ondersteuning.
- Er is sprake van directe invloed op organisatiebeslissingen op met name tactisch niveau en op beschikbaar budget.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij advisering, het deelnemen aan diverse overlegvormen, het voeren van gesprekken en het geven van advies. Hierbij worden ideeën en opvattingen uitgedragen en is genuanceerd taalgebruik essentieel.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het opstellen van strategische (beleids-)notities en verslagen en voor de in- en externe correspondentie.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verwerken van teksten waarbij gezien de hoeveelheid enige snelheid vereist is.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied en bij het verrichten van adviserende en ondersteunende taken.
- Een breed takenpakket moet worden overzien en beheerst. Besluitvormingsprocessen op tactisch/strategisch organisatieniveau worden bewaakt en/of gecoördineerd.
- Daarnaast is oplettendheid nodig voor het signaleren van knelpunten binnen de organisatie(omgeving) en binnen het eigen specialisme.
- Tijdens de werkzaamheden vinden frequent verstoringen plaats.
- Onvoldoende oplettendheid heeft nadelige gevolgen voor het functioneren van de afdeling en voor organisatiebrede beleidsuitvoering.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het adviseren, bij het doen van beleidsvoorstellen, het bereiken van consensus en bij het implementeren, uitvoeren en bewaken van beleid.
- Ordelijk en systematisch werken zijn van belang bij het doen van onderzoek, opstellen van analyses, managementinformatie, het coördineren van besluitvormingsprocessen en bij het ontwikkelen van beleidsvoorstellen.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig vanwege het hebben van inzicht in de toekomststrategie van de organisatie en vertrouwelijke personeels- en/of organisatiegegevens.
- Representativiteit is vereist bij het deelnemen aan in- en externe overlegsituaties waarbij de organisatie vertegenwoordigd wordt.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk van plannings en door het omgaan met weerstanden c.q. tegengestelde belangen bij het adviseren van het management. Kan als projectleider worden aangesproken op de projectresultaten.



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

## 28. Beleidsadviseur C Schaal 10

### 1. Doel van de functie

Adviseert en ondersteunt directie en/of management van een eerstelijns zorgorganisatie op met name strategisch niveau bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid op één of meer belangrijke deelgebieden (strategische kernthema's). Heeft rechtstreeks invloed op het hoogst besluitvormend orgaan en coördinerende taken op besluitvormingsprocessen.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management. Er kan sprake zijn van leiding geven aan enkele medewerkers.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Ontwikkelen strategisch beleid

- Adviseert directie/management op één of meer strategische kernthema's/vakgebieden waarbij sprake is van invloed en effecten op lange termijn.
- Volgt externe ontwikkelingen en beoordeelt deze op consequenties voor de organisatie.
- Implementeert tactisch en strategisch beleid in het vakgebied.
- Heeft een coördinerende taak in besluitvormingsprocessen op het hoogste organisatieniveau.
- Kan betrokken worden in het overleg met corporatiebestuur, raad van commissarissen e.d.
- Ontwikkelt strategisch beleid in het vakgebied.
- Implementeert procedures/protocollen binnen het vakgebied, waarbij sprake is van een complexe samenhang tussen verschillende deelgebieden en (politieke) belangen.

#### 3.2 Analyseren en rapporteren

- Bewaakt termijnen.
- Stelt (management)rapportages op.
- Neemt deel aan netwerken en overlegvormen.
- Verzorgt vanuit strategische kernthema's voorlichting, instructie en advies.
- Adviseert directie/management gevraagd en ongevraagd.

#### 3.3 (Organisatiebrede/-overstijgende) projecten leiden

- Initieert projecten.
- Stelt het projectteam samen.
- Accordeert opgestelde projectplannen.
- Legt projectverantwoordelijkheid af aan de stuurgroep.
- Leidt organisatiebrede en organisatie-overschrijdende projecten, waarbij veelal sprake is van een complexe verwevenheid met andere organisaties

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Kennis op het niveau van een opleiding op academisch niveau (wo-master) is vereist aangevuld met aanvullende vervolgoopleidingen op het eigen beleidsterrein/specialisme, aangevuld met ruime ervaring in een vergelijkbare functie.
- Brede kennis van (eerstelijns)zorg en haar politieke omgeving is nodig om de strategische aspecten van het beleidsterrein te kunnen overzien en te analyseren. Daarnaast is grondige kennis vereist van de gehele organisatie en van bedrijfsprocessen.
- Specifieke kennis van wet- en regelgeving op het eigen terrein en kennis van ontwikkelingen in de zorg in zijn algemeenheid is nodig.
- Ontwikkelingen, zowel in- als extern, dienen gevolgd te worden en te worden beoordeeld op bruikbaarheid/toepasbaarheid en vertaald naar oplossingen die aansluiten op de organisatiedoelen en -belangen.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Binnen de vastgestelde strategische beleidskaders worden, veelal op eigen initiatief, uiteenlopende vraagstukken en knelpunten op het eigen vakgebied signaleerd en oplossingen aangedragen.
- Toetsing van de kwaliteit van de werkzaamheden/ advisering geschiedt veelal achteraf op hoofdlijnen.
- Het kunnen denken buiten de gebaande paden is nodig bij het bijdragen aan de ontwikkeling van de organisatie.
- De terugvalmogelijkheid is vakinhoudelijk beperkt, organisatorisch is terugval mogelijk op directie/management.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- De in- en externe contacten op alle niveaus vereisen met name tact, gevoel voor verhoudingen, invoelingsvermogen, motiveren, luistervaardigheid en hulpvaardigheid om de meest geschikte vorm van ondersteuning en advies te kunnen geven.
- Het kunnen overbruggen van tegenstellingen, overtuigingskracht, conflicthantering en creëren van draagvlak op strategisch en tactisch niveau zijn van belang bij de (beleids-)adviserende en ondersteunende taken en in het samenwerken.
- Het kunnen beïnvloeden in grote (buiten-)organisatorische verbanden waarin sprake is van tegengestelde belangen en conflictrisico's alsmede het kunnen voeren van overleggen.



#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op het (nadelig) beïnvloeden van het imago van de organisatie bij belangrijke in- en externe contacten en het veroorzaken van aanzienlijke materiële schade bij het aanwenden van budgetten, het leiden van organisatiebrede projecten met substantiële politieke/beleidsmatige impact voor de organisatie en ook door het onjuist hanteren of interpreteren van wettelijke voorschriften en regelingen.
- Er wordt mede verantwoordelijkheid gedragen voor de ontwikkeling en realisatie van het strategisch beleid op het eigen vakgebied, alsmede voor de kwaliteit van advisering en ondersteuning.
- Er is sprake van directe invloed op organisatiebeslissingen op het hoogste niveau (ook voor de lange termijn) en op beschikbaar budget.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij advisering, het deelnemen aan diverse overlegvormen, het voeren van gesprekken en het geven van advies. Hierbij worden ideeën en opvattingen uitgedragen en is genuanceerd taalgebruik essentieel, vooral ook vanwege politiek gevoelige (strategische) onderwerpen en processen.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het opstellen van strategische (beleids-)notities en verslagen en voor de in- en externe correspondentie.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verwerken van teksten waarbij gezien de hoeveelheid enige snelheid vereist is.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van nieuwe ontwikkelingen op het vakgebied en bij het verrichten van adviserende en ondersteunende taken. Een breed takenpakket moet worden overzien en beheerst.
- Besluitvormingsprocessen op strategisch organisatie-niveau worden bewaakt, gecoördineerd en in kritieke situaties moet tijdig worden gehandeld.
- Daarnaast is oplettendheid nodig voor het signaleren van knelpunten binnen de organisatie(omgeving) en binnen het eigen specialisme.
- Tijdens de werkzaamheden vinden frequent verstoringen plaats.
- Onvoldoende oplettendheid heeft nadelige gevolgen voor het functioneren van de afdeling en voor organisatiebrede beleidsuitvoering.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het adviseren, bij het doen van beleidsvoorstellen, het bereiken van consensus en bij het implementeren, uitvoeren en bewaken van beleid.
- Ordelijk en systematisch werken zijn van belang bij het doen van onderzoek, opstellen van analyses, managementinformatie, het coördineren van besluitvormingsprocessen en bij het ontwikkelen van beleidsvoorstellen.
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn nodig vanwege het hebben van inzicht in de toekomststrategie van de organisatie en vertrouwelijke personeels- en/of organisatiegegevens.
- Representativiteit is vereist bij het deelnemen aan in- en externe overlegsituaties waarbij de organisatie vertegenwoordigd wordt op strategisch niveau en waarbij sprake is van substantieel (politiek) afbreukrisico.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk van planningen en door het omgaan met weerstanden c.q. tegengestelde belangen bij het adviseren van het management. Kan als projectleider worden aangesproken op de projectresultaten.

#### *Beleidsadviseur*

De functie van Beleidsadviseur komt op meerdere niveaus voor. Zie hiervoor de functiematrix van Beleidsadviseur (bijlage 2).

De inhoud, rol en verantwoordelijkheid kan behoorlijk verschillen. In de functiematrix worden vier niveaus gegeven als handvat voor de inrichting en toewijzing van functies (een hogere of lagere indeling kan aan de orde zijn als de functie substantieel anders is ingericht). In de praktijk kunnen dergelijke functies voorkomen onder verschillende namen zoals (junior/medior/senior) beleidsfunctionaris, beleidsondersteuner, beleidsadviseur, beleidsmedewerker, bestuurssecretaris, staffunctionaris beleid, strategisch beleidsadviseur.





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

## 29. ICT-adviseur B Schaal 9

### 1. Doel van de functie

Adviseert over ICT-systeemarchitectuur en onderdelen van informatiemanagement. Vertaalt informatiebehoeften naar passende ICT-oplossingen en zorgt voor de afstemming van ICT-beleid en architectuur op deze behoeften. Ontwikkelt met name tactisch ICT-beleid, signaleert kansen en bedreigingen voor ICT en informatiemanagement en adviseert directie/management over verbeteringen. Leidt organisatiebrede en organisatieoverstijgende projecten, inclusief de implementatie van nieuwe toepassingen.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management of afdelingshoofd.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 ICT-beleid ontwikkelen en implementeren

- Signaleert en analyseert relevante ontwikkelingen binnen de organisatie en omgeving.
- Vertaalt de vastgestelde strategie van de organisatie naar uitvoerbaar ICT-beleid.
- Ontwikkelt tactisch (en in beperkte mate ook strategisch) ICT-beleid dat aansluit bij de operationele behoeften van de organisatie.
- Implementeert ICT-beleid binnen afgebakende onderdelen van de organisatie en aangesloten huisartsen.

#### 3.2 Organisatie- en/of regiobrede ICT-projecten leiden

- Stelt businesscases op voor tactische projecten binnen de organisatie.
- Stelt projectplannen op, bewaakt de voortgang en stelt deze indien nodig bij.
- Leidt afgebakende ICT-projecten voor de organisatie (incl. aangesloten huisartsen).
- Bewaakt het projectbudget binnen vastgestelde marges en rapporteert hierover.
- Leidt organisatiebrede projecten met een beperkt strategisch karakter.

#### 3.3 ICT-werkzaamheden

- Brengt de informatiebehoeften van specifieke afdelingen in kaart.
- Ontwerpt de ICT-infrastructuur op operationeel niveau.
- Koopt diensten in en houdt toezicht op de uitvoering door externe partijen.
- Optimaliseert prestatiekenmerken van bestaande ICT-netwerken en systemen binnen de operationele kaders.
- Signaleert, onderzoekt en analyseert gebruikerswensen en vertaalt deze naar operationele ICT-oplossingen.
- Ontwerpt vanuit datawarehouse functionaliteiten basisrapportages en informatie-oplossingen voor met name operationeel gebruik.

#### 3.4 Informatie verzamelen, verstrekken en advisering

- Neemt deel aan interne en externe netwerken die gericht zijn op tactische ICT-onderwerpen.
- Overlegt met leveranciers over samenwerking en innovaties.
- Volgt externe ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitvoering van het ICT-beleid en beoordeelt deze op hun gevolgen.
- Analyseert gegevens, rapporten en trends.
- Adviseert directie/management op het gebied van informatie en ICT.
- Stelt overzichten en (management)rapportages op.

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Kennis op post-hbo-niveau op het gebied van bedrijfskundige informatica en analytisch vermogen zijn vereist.
- Ontwikkelingen op het vakgebied dienen te worden bijgehouden en beoordeeld op de gevolgen voor de tactische uitvoering binnen de organisatie.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Zelfstandigheid is vereist voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen de kaders van het vastgestelde tactisch/strategische informatiseringsbeleid.
- Inhoudelijke problemen op het gebied van informatie-architectuur worden zelfstandig opgelost binnen de operationele kaders.
- Initiatief is vereist bij het doen van tactische ICT-beleidsvoorstellen.
- Op organisatorisch gebied is terugval mogelijk.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, luisteren, inlevingsvermogen, het overbruggen van belangentegenstellingen en het overwinnen van weerstanden zijn vereist bij het implementeren van wijzigingen in de informatie-architectuur, bij beleidsadviesing en bij het komen tot overeenstemming over gewenste oplossingen op het gebied van informatievoorziening en business intelligence op verschillende managementniveaus.

#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op materiële en immateriële schade bij het adviseren over ICT-toepassingen en het leiden van organisatiebrede projecten op het gebied van business intelligence en informatievoorziening.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de vertaling van (management)informatiebehoeften naar het ontwerp van de informatie-architectuur.
- Invloed wordt uitgeoefend op het informatiseringsbeleid door het opstellen van (tactische) ICT-beleidsvoorstellen.
- Er is risico op materiële en immateriële schade bij het realiseren van aanpassingen in het management-informatiesysteem en bij het zorg dragen voor de veiligheid en consistentie van gegevens en de beschikbaarheid en performance van het datawarehouse. Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de kwaliteit van ICT-oplossingen.



#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist in adviserende contacten op verschillende geledingen en niveaus en bij het onderhouden van contacten met leveranciers.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen van projectplannen, beleidsvoorstellen, ontwerpen en presentaties waarbij gebruik wordt gemaakt van stroomschema's en andere diagrammen.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- De voor de functie vereiste bewegingsvaardigheid betreft met name gebruik van ICT-middelen.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het ontwerpen van de informatie-infrastructuur, het leiden van projecten en het signaleren van in- en externe ontwikkelingen.
- Onvoldoende oplettendheid kan gevolgen hebben voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van (sturings-) gegevens.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het leiden van projecten en bij het komen tot overeenstemming over gewenste oplossingen.
- Systematisch werken is vereist bij het in kaart brengen van bedrijfsprocessen en informatiebehoeften en bij het ontwerpen van de ICT-architectuur.
- Integriteit is vereist vanwege de inzage in vertrouwelijke managementinformatie.
- Representatief voorkomen en gedrag is vereist bij het onderhouden van contacten op diverse niveaus door de gehele organisatie en met leveranciers.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door werkdruk als gevolg van het onder tijdsdruk realiseren van organisatiebrede projecten.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Zie hierna de referentiefunctie ICT-adviseur C en de functiematrix (bijlage 2).



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

## 30. ICT-adviseur C Schaal 10

### 1. Doel van de functie

Adviseert over ICT-systeemarchitectuur en informatie-management. Vertaalt informatiebehoefte naar passende ICT-oplossingen en zorgt voor de afstemming van ICT-beleid en architectuur op deze behoeften. Ontwikkelt met name strategisch ICT-beleid, signaleert kansen en bedreigingen voor ICT en informatiemanagement en adviseert directie/management over verbeteringen. Leidt grootschalige, complexe projecten met organisatie- en organisatie overstijgende impact, inclusief de implementatie van nieuwe toepassingen.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 ICT-beleid ontwikkelen en implementeren

- Signaleert en analyseert strategische ontwikkelingen die de toekomst van de organisatie beïnvloeden.
- Vertaalt de strategische visie en langetermijnstrategie van de organisatie naar toekomstgericht ICT-beleid.
- Ontwikkelt met name strategisch ICT-beleid dat bijdraagt aan de langetermijndoelen van de organisatie.
- Implementeert ICT-beleid met organisatiebrede of regionale impact.

#### 3.2 Organisatie- en/of regiobrede ICT-projecten leiden

- Stelt businesscases op voor strategische projecten met mogelijk grote impact op de organisatie.
- Stelt projectplannen op, bewaakt de voortgang en past deze aan om te voldoen aan veranderende omstandigheden.
- Leidt grootschalige, organisatie- of regiobrede ICT-projecten.
- Bewaakt en beheert het projectbudget op strategisch niveau, met grote financiële implicaties.
- Leidt complexe, organisatie- en/of regiobrede projecten met een strategische focus.

#### 3.3 ICT-werkzaamheden

- Brengt de informatiebehoefte van de gehele organisatie of regio in kaart.
- Ontwerpt de ICT-infrastructuur met een focus op strategische doelen.
- Koopt diensten in en houdt toezicht op de uitvoering door externe partijen.
- Optimaliseert de prestatiekenmerken van ICT-netwerken en systemen met een langetermijnfocus.
- Signaleert, onderzoekt en analyseert gebruikerswensen en vertaalt deze naar strategische ICT-oplossingen.
- Ontwerpt vanuit datawarehouse functionaliteiten geavanceerde rapportages en oplossingen met een focus op strategische data-analyse.

#### 3.4 Informatie verzamelen, verstrekken en advisering

- Neemt deel aan strategische netwerken en werkgroepen, zowel binnen als buiten de organisatie.
- Overlegt met leveranciers over samenwerking en innovaties.
- Volgt externe ontwikkelingen die invloed hebben op de strategische koers van de organisatie en beoordeelt deze op hun gevolgen.
- Analyseert gegevens, rapporten en trends.
- Adviseert directie/management op strategisch niveau over informatie en ICT.
- Stelt overzichten en (management)rapportages op die de langetermijndoelen van de organisatie ondersteunen.

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Diepgaande inhoudskennis op post-hbo-niveau, academisch werk- en denkniveau op het gebied van bedrijfskundige informatica, met sterke analytische vaardigheden om complexe strategische vraagstukken op te lossen.
- Ontwikkelingen op het vakgebied dienen actief te worden bijgehouden en beoordeeld op hun strategische consequenties voor de gehele organisatie en/of regio.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Zelfstandigheid is vereist voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen de kaders van het vastgestelde strategisch informatiseringsbeleid.
- Inhoudelijke problemen op het gebied van informatie-architectuur worden zelfstandig opgelost, vaak met innovatieve benadering voor aanpassing op lange termijn.
- Initiatief is vereist bij het ontwikkelen van en adviseren over strategisch ICT-beleid.
- Op organisatorisch gebied is slechts beperkte terugval mogelijk.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, luisteren, inlevingsvermogen, het overbruggen van belangentegstellingen en het overwinnen van weerstanden zijn essentieel bij het implementeren van strategische wijzigingen in de informatie-architectuur.
- Het vermogen om belangen op hoger management- en directieniveau te overbruggen, is vereist bij strategische beleidsadviesing en bij het komen tot overeenstemming over grootschalige ICT-oplossingen op organisatie- of regioniveau.



#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op significante materiële en immateriële schade bij het adviseren over ICT-toepassingen en het leiden van strategische, organisatie- of regiobrede projecten op het gebied van business intelligence en informatievoorziening.
- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de vertaling van (management)informatiebehoeften naar het ontwerp van de informatie-architectuur.
- Invloed wordt uitgeoefend op het informatiseringsbeleid door het opstellen van (tactische) ICT-beleidsvoorstellen.
- Er is risico op materiële en immateriële schade bij het realiseren van aanpassingen in het management-informatiesysteem en bij het zorg dragen voor de veiligheid en consistentie van gegevens en de beschikbaarheid en performance van het datawarehouse. Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de kwaliteit van ICT-oplossingen.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist in adviserende contacten op hoger management- en directieniveau en bij strategische besprekingen met leveranciers.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist voor het opstellen van strategische projectplannen, beleidsvoorstellen, ontwerpen en presentaties, waarbij gebruik wordt gemaakt van stroomschema's en andere diagrammen.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- De voor de functie vereiste bewegingsvaardigheid betreft met name gebruik van ICT-middelen.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het ontwerpen van de strategische informatie-infrastructuur, het leiden van grootschalige projecten en het signaleren van zowel interne als externe ontwikkelingen die de langetermijnstrategie van de organisatie kunnen beïnvloeden. Is in staat met meerdere complexe onderwerpen tegelijk bezig te zijn.
- Onvoldoende oplettendheid kan ernstige gevolgen hebben voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van strategische (sturings-)gegevens en de algehele performance van de organisatie, alsmede i.v.m. gevolgen op kwaliteit, veiligheid en innovatie.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het leiden van strategische projecten en bij het overbruggen van complexe belangentegenstellingen op directieniveau.
- Systematisch werken is vereist bij het in kaart brengen van strategische bedrijfsprocessen en informatiebehoeften en bij het ontwerpen van een toekomstgerichte ICT-architectuur.
- Integriteit is vereist vanwege de inzage in uiterst vertrouwelijke strategische managementinformatie.
- Representatief voorkomen en gedrag is vereist bij het onderhouden van contacten op strategisch niveau door de gehele organisatie en met belangrijke externe partners en leveranciers.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door werkdruk als gevolg van het omgaan met tegengestelde belangen en het onder tijdsdruk realiseren van strategische en organisatiebrede projecten, vaak met aanzienlijke gevolgen voor de langetermijnstrategie van de organisatie.

#### *ICT-adviseur*

De functie van ICT-adviseur komt op meerdere niveaus voor. Zie hiervoor de functiematrix van ICT-adviseur (bijlage 2).

De inhoud, rol en verantwoordelijkheid kan behoorlijk verschillen. In de functiematrix worden vier niveaus gegeven als handvat voor de inrichting en toewijzing van functies (een hogere of lagere indeling kan aan de orde zijn als de functie substantieel anders is ingericht). In de praktijk kunnen dergelijke functies voorkomen onder verschillende namen zoals data-analist, informatieanalist, adviseur BI, informatiemanager, informatieadviseur, ICT-architect, ICT-adviseur, adviseur informatisering.



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

## 31. Programmamanager B Schaal 9

### 1. Doel van de functie

Initieert, bereidt voor, richt in en leidt complexe, organisatiebrede (en vaak -overstijgende) projecten ten behoeve van de regionale huisartsenzorg vanuit het perspectief van ontzorging en verbetering van samenwerking, voert programmamanagement uit en adviseert omtrent voortgang, resultaten en innovatie.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management. Geeft ten aanzien van projectactiviteiten functioneel en operationeel leiding aan (deel)projectleiders en (via (deel) projectleiders) aan meerdere teams.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Programmamanagement uitvoeren

- Geeft aanwijzingen en richtlijnen aan medewerkers en extern betrokkenen.
- Bewaakt de samenhang van projecten in het programma.
- Signaleert knelpunten in het werkproces en onderneemt actie.
- Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden.
- Bewaakt termijnen en accordeert opgestelde projectplannen en programma's.
- Legt verantwoording af aan de opdrachtgever en/of de stuurgroep.

#### 3.2 Projecten voorbereiden/initiëren

- Verzorgt communicatie en voorlichting aan huisartspraktijken over o.a. mogelijkheden, verwijsopties en sociale kaart.
- Stelt een businesscase op voor programma's en projecten/programmaonderdelen.
- Verkrijgt subsidies door acquisitie.
- Voert impactanalyses rondom projecten uit.
- Stelt jaarplan op.
- Initieert projecten voortvloeiend vanuit tactisch/strategisch beleid.
- Benut kansen voor samenwerkingsinitiatieven.
- Verricht haalbaarheidsonderzoek projecten.
- Stelt het projectteam samen.

#### 3.3 (Organisatiebrede/-overstijgende) projecten leiden

- Leidt organisatiebrede en organisatie-overschrijdende projecten binnen een programma.
- Beheert het projectbudget/projectbudgetten.
- Sluit contracten af.
- Stelt het projectplan op.
- Bewaakt en stelt het projectplan bij.
- Evalueert.
- Fungeert als aanspreekpunt.

#### 3.4 Management adviseren en medewerkers informeren/meenemen

- Neemt deel aan netwerken en overlegvormen.
- Volgt landelijke ontwikkelingen.
- Stelt (management)rapportages op.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd m.b.t. programma/projectthema's.
- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie en advies aan medewerkers.
- Adviseert directie/management over aanpassing en/of uitbreiding van producten/diensten.

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Kennis op post-hbo niveau op het vakgebied aangevuld met een aanvullende opleiding op het gebied van projectmanagement en meerdere jaren ervaring met het leiden van projecten en programma's zijn vereist.
- Kennis van de eerstelijnszorg en haar omgeving/werkveld. Kennis van de organisatie en bedrijfskundig inzicht zijn vereist voor het initiëren van nieuwe projecten.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden bijgehouden en beoordeeld op bruikbaarheid voor de organisatie.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Zelfstandigheid is vereist bij het initiëren en inrichten van projecten vanuit tactische/strategische beleidskaders.
- Zelfstandigheid is vereist bij het leiden van complexe projecten en het optreden als programmamanager.
- Initiatief is vereist ten aanzien van het inventariseren van mogelijkheden voor nieuwe projecten en het adviseren over nieuwe producten en diensten.
- Terugval is mogelijk op directie/management.

#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, het kunnen luisteren, het wekken van belangstelling, overtuigingskracht en onderhandelingsvaardigheden zijn vereist bij het adviseren van directie/management en bij het voeren van afstemmingsbesprekingen met derden.
- Overtuigingskracht en het overwinnen van weerstanden zijn vereist bij het implementeren en leiden van complexe, organisatiebrede en/of -overstijgende projecten/programma's.

#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op materiële schade bij het ontwikkelen en leiden van projecten, het verzorgen van subsidie-aanvragen en het beheren van het programmabudget.
- Er is risico op immateriële schade in de in- en externe contacten. Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de financieel gezonde afwikkeling van projecten.
- Invloed wordt uitgeoefend op het beleid en/of op het producten- en dienstenaanbod van de organisatie ten aanzien van het toegewezen projectgebied door het opstellen van notities/voorstellen/analyses.



#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het onderhouden van in- en externe contacten op verschillende niveaus, bij het leiden van projecten, bij het voeren van afstemmingsgesprekken met opdrachtgevers en belanghebbenden en bij beleidsadvisering, waarbij sprake is van het verdedigen van ideeën en opvattingen en genuanceerd tactisch taalgebruik.
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het opstellen van managementrapportages, protocollen, projectplannen en beleidsnotities.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verwerken van teksten waarbij gezien de hoeveelheid enige snelheid vereist is.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van in- en externe ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving, bij het leiden van meerdere complexe projecten en bij het optreden als programmamanager, alsook bij het reageren op ontwikkelingen in het werkveld/de regio met impact op de organisatie (los van het lopende programma).

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Volharding, geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het analyseren van knelpunten, het zoeken naar verbetermogelijkheden en het ontwikkelen van projecten.
- Gevoel voor systematiek is vereist bij het coördineren van de diverse programma's, het analyseren van gegevens, het opstellen van projectplannen en het leiden van projecten.
- Integriteit is vereist vanwege het hebben van inzicht in strategische organisatiegegevens.
- Eisen worden gesteld aan voorkomen en gedrag bij het vertegenwoordigen van de organisatie in externe contacten.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk van planningen en door confrontatie met weerstanden en tegengestelde belangen in situaties waarbij sprake is van vele betrokken partijen en in- en externe tegenstellingen waarin moet worden geacteerd. Kan aangesproken worden op programmaresultaten en de resultaten van de afzonderlijke projecten.

Deze beschrijving betreft een functie met meerdere functieniveaus. Zie hierna de referentiefunctie Programmamanager C en de functiematrix (bijlage 2).



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

## 32. Programmamanager C Schaal 10

### 1. Doel van de functie

Initieert, bereidt voor, richt in en leidt complexe, organisatiebrede (/overstijgende) projecten ten behoeve van de regionale huisartsenzorg vanuit het perspectief van ontzorging en verbetering van samenwerking, treedt op als programmamanager en adviseert omtrent voortgang, resultaten en innovatie.

De aard en samenhang van de aangestuurde projecten/programma's en de financiële verantwoordelijkheid (in samenspraak met bestuurder) is zodanig, dat deze voor de organisatie (of aangesloten huisartsen) een substantiële financiële impact kunnen hebben.

### 2. Plaats in de organisatie

Ontvangt hiërarchisch leiding van directie/management. Geeft ten aanzien van projectactiviteiten functioneel en operationeel leiding aan (deel)projectleiders en (via (deel)projectleiders) aan meerdere teams.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Programmamanagement uitvoeren

- Geeft aanwijzingen en richtlijnen aan medewerkers en extern betrokkenen.
- Bewaakt de samenhang van projecten in het programma.
- Signaleert knelpunten in het werkproces en onderneemt actie.
- Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden.
- Bewaakt termijnen.
- Accordeert opgestelde projectplannen en programma's.
- Legt verantwoording af aan de stuurgroep.

#### 3.2 Projecten voorbereiden/ initiëren

- Verzorgt communicatie en voorlichting aan huisartspraktijken over o.a. mogelijkheden, verwijsopties en sociale kaart.
- Stelt een businesscase op voor programma's en projecten/programmaonderdelen.
- Verkrijgt subsidies door acquisitie (risicovolle aanvraag).
- Voert impactanalyses rondom projecten/programma's uit.
- Stelt jaarplan op.
- Initieert projecten voortvloeiend vanuit tactisch/strategisch beleid met meerdere betrokken partijen (complexe samenwerking).
- Benut kansen voor samenwerkingsinitiatieven.
- Verricht haalbaarheidsonderzoek projecten.
- Stelt het projectteam samen.

#### 3.3 (Organisatiebrede/-overstijgende) projecten leiden

- Leidt organisatiebrede en organisatieoverschrijdende projecten binnen een programma.
- Beheert het projectbudget/projectbudgetten.
- Onderhandelt en sluit contracten af.
- Stelt het projectplan op.
- Bewaakt en stelt het projectplan bij.
- Evalueert.
- Fungeert als aanspreekpunt.

#### 3.4 Management adviseren en medewerkers informeren/meenemen

- Neemt deel aan netwerken en overlegvormen.
- Volgt landelijke ontwikkelingen.
- Stelt (management)rapportages op.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd m.b.t. programma/projectthema's.
- Geeft vanuit het vakgebied voorlichting, instructie en advies aan medewerkers.
- Adviseert directie/management over aanpassing en/of uitbreiding van producten/diensten.

### 4. Toelichting bij functievereisten

#### 4.1. Kennis

- Kennis op post-hbo-niveau op het vakgebied, academisch werk- en denkniveau op het gebied van programma- en projectmanagement en meerdere jaren ervaring met het leiden van programma's zijn vereist.
- Kennis van de eerstelijnszorg en haar omgeving/werkveld. Kennis van organisatie en bedrijfskundig inzicht zijn vereist voor het initiëren van nieuwe projecten.
- Ontwikkelingen binnen het vakgebied worden bijgehouden en beoordeeld op bruikbaarheid voor de organisatie.

#### 4.2 Zelfstandigheid

- Zelfstandigheid is vereist bij het initiëren en inrichten van projecten vanuit strategische beleidskaders.
- Zelfstandigheid is vereist bij het leiden van complexe projecten en het optreden als programmamanager.
- Initiatief is vereist ten aanzien van het inventariseren van mogelijkheden voor nieuwe projecten en het adviseren over nieuwe producten en diensten.
- Terugval is mogelijk op de directie/management.





#### 4.3 Sociale vaardigheden

- Sociale vaardigheden zoals tact, het kunnen luisteren, het wekken van belangstelling, overtuigingskracht en onderhandelingsvaardigheden zijn vereist bij het adviseren van directie/management en bij het voeren van afstemmingsbesprekingen met derden.
- Overtuigingskracht en het overwinnen van weerstanden zijn vereist bij het implementeren en leiden van complexe, organisatiebrede en/of -overstijgende projecten/programma's.
- Het kunnen leiden van grote (regionale) projecten met tegengestelde belangen en conflictrisico's en het voeren van onderhandelingen met substantiële financiële impact voor de organisatie.

#### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Er is risico op materiële schade bij het ontwikkelen en leiden van grootschalige projecten/programma's, het realiseren van subsidieaanvragen en het beheren van het programmabudget.
- Er is risico op immateriële schade in de in- en externe contacten. Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor de financieel gezonde afwikkeling van projecten.
- Invloed wordt uitgeoefend op het tactisch en strategisch beleid en/of op het producten- en dienstenaanbod van de organisatie ten aanzien van het toegewezen projectgebied door het opstellen van notities/voorstellen/analyses. Er is in die zin sprake van substantiële invloed op beschikbaar budget voor projecten/programma's en de organisatie, ook op de lange termijn.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het onderhouden van in- en externe contacten op verschillende niveaus, bij het leiden van projecten, bij het voeren van afstemmingsgesprekken met opdrachtgevers en belanghebbenden en bij beleidsadvisering, waarbij sprake is van het verdedigen van ideeën en opvattingen en genuanceerd tactisch taalgebruik. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is vereist bij het opstellen van managementrapportages, protocollen, projectplannen en beleidsnotities.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verwerken van teksten waarbij gezien de hoeveelheid enige snelheid vereist is.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van in- en externe ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving, bij het leiden van meerdere complexe projecten en bij het optreden als programmamanager, alsook bij het reageren op ontwikkelingen in het werkveld/de regio met impact op de organisatie (los van het lopende programma).

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Volharding, geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het analyseren van knelpunten, het zoeken naar verbetermogelijkheden en het ontwikkelen van projecten, alsook bij het voortdurend bewaken van en interveniëren op de voortgang van regionale samenwerkingsprocessen en de impact daarvan op de organisatie.
- Gevoel voor systematiek is vereist bij het coördineren van de diverse programma's, het analyseren van gegevens, het opstellen van projectplannen en het leiden van projecten.
- Integriteit is vereist vanwege het hebben van inzicht in strategische organisatiegegevens.
- Eisen worden gesteld aan voorkomen en gedrag bij het vertegenwoordigen van de organisatie in externe contacten.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting treedt op door het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk van plannings en door confrontatie met weerstanden en tegengestelde belangen in situaties waarbij sprake is van vele betrokken partijen en in- en externe tegenstellingen waarin moet worden geacteerd. Kan aangesproken worden op programmaresultaten en de resultaten van de afzonderlijke projecten.

#### *Programmamanager*

De functie van Programmamanager komt op meerdere niveaus voor. Zie hiervoor de functiematrix van Programmamanager ([bijlage 2](#)).

De inhoud, rol en verantwoordelijkheid kan behoorlijk verschillen. In de functiematrix worden vier niveaus gegeven als handvat voor de inrichting en toewijzing van functies (een hogere of lagere indeling kan aan de orde zijn als de functie substantieel anders is ingericht). In de praktijk kunnen dergelijke functies voorkomen onder verschillende namen zoals (senior) projectleider, projectcoördinator, projectmanager, programmacoördinator, programmamanager.



## 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-functiegroep)		Nummer referentiefunctie	Matrix
Doktersassistent A	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Voert enkele medisch technische handelingen uit volgens protocol;</li> <li>Prioriteiten worden in overleg vastgesteld;</li> <li>Kennis op Mbo 4-niveau van opleiding doktersassistent.</li> </ul>	1	
Triagist A	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trieert bij de huisartsenpost mondeling (telefonisch) en face to face de urgentie van acute hulpvragen en bepaalt volgens standaard de noodzakelijk vervolgstappen;</li> <li>Valt terug op Triagist B en/of huisarts bij meer complexe hulpvragen;</li> <li>Er kan sprake zijn van het verrichten van verpleeg-/medisch-technische handelingen;</li> <li>Werk- en denkniveau mbo 4 op het niveau van doktersassistent, verpleegkundige of vergelijkbaar; in bezit van InEen-diploma triagist.</li> </ul>		x
Doktersassistent B	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Sociale en communicatieve vaardigheden zijn vereist voor het zelfstandig voeren van een eigen spreekuur;</li> <li>Voert diverse medisch technische handelingen uit volgens protocol;</li> <li>Stelt eigen prioriteiten in werkzaamheden;</li> <li>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.</li> </ul>	2	
(Doktersassistent C)	(6)	Een doktersassistent kan een functie hebben met een inhoud die leidt tot een hogere indeling dan Doktersassistent B (schaal 5). Óf schaal 6 mag worden toegepast, hangt af van de omgeving, taken en eisen en/of competenties die gevraagd kunnen worden. Zie de uitleg onderaan de beschrijving van Referentiefunctie Doktersassistent B.		
Triagist B	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Stuurt op basis van de urgentie visite- en consultagenda aan;</li> <li>Overlegt bij complexe acute hulpvragen met de huisarts;</li> <li>Verricht meer complexe verpleeg-/medisch-technische handelingen zoals intraveneus injecteren;</li> <li>Ondersteunt en begeleidt triagist A of triagist in opleiding;</li> <li>Opleiding mbo-niveau 4 doktersassistent of verpleegkundige, meerdere jaren relevante werkervaring en in bezit van InEen-diploma triagist.</li> </ul>	4	



(Triagist C)	(6)	Een triagist kan een functie hebben met een inhoud die leidt tot een hogere indeling dan Triagist B (schaal 5). Óf schaal 6 mag worden toegepast, hangt af van de omgeving, taken en eisen en/of competenties die gevraagd kunnen worden. Zie de uitleg onderaan de beschrijving van Referentiefunctie Triagist B.		
Leidinggevend doktersassistent	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verricht uitvoerende werkzaamheden als doktersassistent B;</li> <li>• Geeft leiding aan de werkzaamheden op de locatie/afdeling;</li> <li>• Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken;</li> <li>• Controleert administratieve registraties (van recepten, patiënten) en bewaakt het budget;</li> <li>• Stelt protocollen op, signaleert knelpunten in werkwijzen en doet verbetervoorstellen;</li> <li>• Werk- en denkniveau mbo-niveau 4, diploma doktersassistent en meerdere jaren relevante werkervaring.</li> </ul>	3	
Leidinggevend triagist	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werk- en denkniveau mbo-niveau 4, diploma doktersassistent en triage en meerdere jaren relevante werkervaring;</li> <li>• Verricht uitvoerende werkzaamheden als triagist B;</li> <li>• Geeft leiding aan de werkzaamheden op de locatie/afdeling;</li> <li>• Houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken;</li> <li>• Controleert de verschillende administratieve registraties (van recepten, patiënten) en bewaakt het budget;</li> <li>• Stelt protocollen op, signaleert knelpunten in werkzaamheden en doet verbetervoorstellen;</li> <li>• In bezit van InEen-diploma triagist.</li> </ul>	5	
Apothekersassistent	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werk- en denkniveau mbo 3 en een opleiding apothekersassistent;</li> <li>• Bereidt geneesmiddelen volgens recept en distribueert deze;</li> <li>• Beheert en controleert de apotheek- en afdelingsvoorraden;</li> <li>• Verstrekt informatie over toediening, eigenschappen en opslag van geneesmiddelen aan patiënten.</li> </ul>	6	
Praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH)	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Opleiding tot POH volgens het door beroepspartijen vastgesteld competentieprofiel en kennis van de doelgroep en voorkomende problematiek;</li> <li>• Houdt spreekuur en legt huisbezoeken af;</li> <li>• Inventariseert en analyseert de medische-, verpleegkundige- of sociale problemen, bepaalt methodiek en stelt een zorgplan op;</li> <li>• Geeft psychosociale begeleiding en ondersteuning;</li> <li>• Coördineert het zorgproces en verwijst evt. door;</li> <li>• Draagt bij aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid door het opstellen en actueel houden van procedures/werkwijzen en protocollen.</li> </ul>	7	



Praktijkondersteuner GGZ A	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verleent ondersteuning, begeleiding en kortdurende behandeling aan patiënten met psychische, psychosomatische en psychosociale problematiek, adviseert voor vervolg en eventuele verwijzing;</li> <li>• Biedt behandeling en begeleiding aan patiënten met chronische klachten in stabiele situaties;</li> <li>• Hbo-opleiding (bijvoorbeeld SPV, Maatschappelijk werk), aanvulling praktijkondersteuner GGZ, alsmede kennis van en ervaring met problematiek in eerstelijns;</li> <li>• Stelt vanuit eigen professionele verantwoordelijkheid, onder eindverantwoordelijkheid van de huisarts, het behandel-/zorgplan op.</li> <li>• Zorgt voor een adequate terugkoppeling naar de huisarts, die eind verantwoordelijk is voor de zorg;</li> <li>• Bijzondere sociale vaardigheden zijn vereist voor intensieve begeleiding en/ of coördinatie van zorg in situaties van o.a. ambulante zorg;</li> <li>• Oefent invloed uit op het operationeel kwaliteitsbeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen en protocollen.</li> </ul>	8	
Praktijkondersteuner GGZ B	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruime relevante werkervaring;</li> <li>• 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.;</li> <li>• Voorgelegde problematiek is bovengemiddeld veeleisend;</li> <li>• Invloed op het kwaliteits- en/of organisatiebeleid d.m.v. het opstellen en actualiseren van procedures/werkwijzen, protocollen en beleidsvoorstellen;</li> <li>• 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.</li> </ul>	9	
Verpleegkundig specialist A	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding ANP en ervaring in de zorg;</li> <li>• Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met enkelvoudige/geprotocolleerde en/of door huisarts doorverwezen aandoeningen/zorgvragen;</li> <li>• Verleent geïntegreerde verpleegkundige en medische zorg binnen een deelgebied van een huisartsenorganisatie;</li> <li>• Draagt bij en/of ontwikkelt mede protocollen, richtlijnen, standaarden en behandelbeleid.</li> </ul>	10	
Physician assistant A	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding MPA en ervaring in de zorg;</li> <li>• Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met enkelvoudige/geprotocolleerde en/of door huisarts doorverwezen aandoeningen/zorgvragen;</li> <li>• Verleent geïntegreerde medische zorg binnen een deelgebied van een huisartsenorganisatie;</li> <li>• Draagt bij en/of ontwikkelt mede protocollen, richtlijnen, standaarden en behandelbeleid.</li> </ul>	12	
Verpleegkundig specialist B	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naast de opleiding ANP en ruime ervaring in de zorg is aanvullende huisartsenzorgrelevante kennis -verkregen via opleiding en/of werkervaring- vereist;</li> <li>• Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met specifieke en reguliere aandoeningen en/of meer complexe verpleegkundige zorgvragen (binnen wettelijk kaders en eventueel met de huisarts gemaakte aanvullende afspraken);</li> <li>• Er worden zelfstandig uiteenlopende zorggerelateerde vraagstukken geanalyseerd en opgelost;</li> <li>• Levert input voor en doet (beleids-)verbetervoorstellen aangaande behandeling, procedures, werkwijze en beleid d.m.v. project of eigen inhoudelijke bijdrage (aan directie/bestuurder);</li> <li>• Heeft vanuit de huisartsenorganisatie een substantiële actieve rol in de interactie en samenwerkingsafspraken met andere participanten op de sociale kaart.</li> </ul>	11	



Physician assistant B	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naast de opleiding MPA en ruime ervaring in de zorg is aanvullende huisartsenzorgrelevante kennis -verkregen via opleiding en/of werkervaring- vereist;</li> <li>• Onderzoekt, behandelt en/of begeleidt patiënten met specifieke en reguliere aandoeningen en/of brede en meer complexe zorgvragen (binnen wettelijk kaders en eventueel met de huisarts gemaakte aanvullende afspraken);</li> <li>• Er worden zelfstandig uiteenlopende zorggerelateerde vraagstukken geanalyseerd en opgelost;</li> <li>• Levert input voor en doet (beleids-)verbetervoorstellen aangaande behandeling, procedures, werkwijze en beleid d.m.v. project of eigen inhoudelijke bijdrage (aan directie/bestuurder);</li> <li>• Heeft vanuit de huisartsenorganisatie een substantiële actieve rol in de interactie en samenwerkingsafspraken met andere participanten op de sociale kaart.</li> </ul>	13	
Praktijkmanager A	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van eerstelijnszorg, management- en werkprocessen op hbo-niveau, OF mbo 4 opleiding, managementopleiding en ruime ervaring;</li> <li>• Geeft operationeel leiding aan een team van circa 5 fte;</li> <li>• Adviseert vooral op operationele onderwerpen;</li> <li>• Levert een bijdrage aan de structurele optimalisatie van de praktijkvoering en de daarbij behorende werkprocessen op niet medisch gebied;</li> <li>• Participeert in projecten;</li> <li>• Is in staat anderen te stimuleren, motiveren, overtuigen en corrigeren bij het sturing geven aan werkprocessen.</li> </ul>	14	
Praktijkmanager B	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van management en zorg op hbo-niveau met ruime ervaring en managementopleiding;</li> <li>• Geeft leiding aan één of meerdere teams van circa 10 fte;</li> <li>• Adviseert vooral op operationele en tactische onderwerpen;</li> <li>• Ontwikkelt beleid (incl. financiële aspecten) en draagt bij aan tactisch beleid;</li> <li>• Bewaakt de kwaliteit, realisatie van doelstellingen vastgesteld in het jaarplan en budget;</li> <li>• Leidt/ participeert in projecten;</li> <li>• Is in staat tegenstellingen en weerstanden te overbruggen, o.a. in het kader van afstemming in- extern en bij advisering.</li> </ul>	15	
Praktijkmanager C	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hbo-diploma op relevant kennisgebied, aangevuld met post-hbo-opleiding(en) en ruime managementervaring;</li> <li>• Geeft leiding aan circa 20 fte of meer binnen een regio en/of multidisciplinair samenwerkingsverband;</li> <li>• Adviseert op tactische en strategische onderwerpen en ontwikkelt (mede) het tactisch beleid;</li> <li>• Draagt zorg voor financieel beheer en beheert budget (financiële beslissingsbevoegdheid binnen budgettair kader);</li> <li>• Fungeert als projectleider bij organisatie relevante projecten;</li> <li>• 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.</li> </ul>	16	
Locatiemanager A	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding op hbo-niveau plus leidinggevende ervaring;</li> <li>• Geeft operationeel leiding aan één of meer teams of een locatie/ afdeling (tot ca. 20 fte) met evt. verschillende disciplines;</li> <li>• Bewaakt de kwaliteit en budgettaire kaders van de dienstverlening;</li> <li>• Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van operationeel beleid;</li> <li>• Voert delen van het personeelsbeleid uit (bijv. functionerings-gesprekken);</li> <li>• Er kan sprake zijn van uitvoerende taken.</li> </ul>		x



Locatiemanager B	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding hbo/hbo+;</li> <li>• Geeft hiërarchisch leiding aan meerdere teams of locaties/afdelingen (tot ca. 30 fte);</li> <li>• Voert het personeelsbeleid uit;</li> <li>• Ontwikkelt mede het operationeel beleid en heeft invloed op tactisch beleid van de organisatie;</li> <li>• Bewaakt de realisatie van productieafspraken en het budget van de eenheid.</li> </ul>	17	
Locatiemanager C	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding hbo+, aanvullende managementdeskundigheid en inzicht in tactische/strategische processen;</li> <li>• Geeft hiërarchisch leiding aan enkele organisatorische eenheden (&gt; 35 fte);</li> <li>• Draagt zorg voor een optimale personele formatie. Stuurt direct en indirect personeel aan;</li> <li>• Ontwikkelt het tactisch beleid. Levert een bijdrage aan innovatie van dienstverlening en het strategisch beleid van de organisatie;</li> <li>• Beheert het budget van de organisatorische eenheid.</li> </ul>		x
Hoofd Administratie A	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functierelevante opleiding op hbo-niveau met meerdere jaren praktijkervaring op gebied van financiële administratie, automatisering en leidinggeven;</li> <li>• Voert de functie uit binnen de kaders van de afspraken met directie en het organisatiebeleid;</li> <li>• Geeft leiding aan (een team met) diverse administratief medewerkers en draagt eindverantwoordelijkheid voor hun werkzaamheden en budget;</li> <li>• Advies over beleid richting directie en bijdragen aan begroting en jaarrekening.</li> </ul>	18	
Hoofd Administratie B	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Ontwikkeling van financieel-economisch beleid en doet voorstellen t.z.v. tactisch/strategisch beleid vanuit eigen bedrijfseconomische analyses;</li> <li>• Bewaking of uitvoering van inkooptaken en bijbehorende onderhandelingen;</li> <li>• Bewaakt en beheert budgetten en contracten;</li> <li>• Grote HDS-organisatie die door directeur/directie wordt aangestuurd. HDS heeft te maken met een breed scala aan producten, tarieven en verzekeraars.</li> </ul>		x
P&O-functionaris/ -adviseur A	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functierelevante opleiding op hbo-niveau;</li> <li>• Draagt bij aan de ontwikkeling van (delen van het) het operationele personeelsbeleid;</li> <li>• Ondersteunt het management bij de implementatie en uitvoering van het beleid en de personeelsinstrumenten;</li> <li>• Voert diverse management-ondersteunende en administratieve werkzaamheden uit op het gebied van personeelsbeheer en uitvoering van personeelsbeleid;</li> <li>• Er kan sprake zijn van participatie in in- en externe projecten.</li> </ul>	19	
P&O-functionaris/ -adviseur B	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante opleiding op hbo-niveau met meerdere jaren werkervaring op P&amp;O-gebied in de zorg;</li> <li>• Kennis van organisatieontwikkelingen;</li> <li>• Advies en ondersteuning bij (beleidsontwikkeling van en) de implementatie van personeels- en organisatiebeleid;</li> <li>• Verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling op verschillende P&amp;O-gebieden;</li> <li>• Geeft evt. leiding aan de P&amp;O-medewerkers;</li> <li>• Fungeert evt. als projectleider.</li> </ul>		x



Administratief Medewerker A	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functierelevante opleiding op mbo-niveau 3;</li> <li>• Volgens afspraak/instructie verzamelen, controleren en verwerken van gegevens voor een administratief deelgebied, bijv. ten behoeve van de crediteuren-, debiteuren- en/of salarisadministratie;</li> <li>• Signaleert afwijkingen.</li> </ul>	20	
Administratief medewerker B	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functierelevante opleiding op mbo-niveau 3;</li> <li>• Verwerkt en controleert gegevens voor één of meerdere administratieve deelgebieden, bijv. (onderdelen van) financiële, salaris- en patiëntenadministratie;</li> <li>• Verstreckt periodieke overzichten en/of statistieken en levert gegevens aan voor begroting en jaarrekening.</li> </ul>	21	
Administratief medewerker C	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerichte opleiding op mbo-niveau 4;</li> <li>• Controle, bewaking, inhoudelijke ondersteuning/advisering, zelfstandig en naar eigen vakkundig inzicht voor één of meerdere administratieve deelgebieden;</li> <li>• Uitvoering van werkzaamheden rondom applicatiebeheer/systeembeheer;</li> <li>• Uitvoering van coördinerende taken (geven van aanwijzingen);</li> <li>• Verbetervoorstellen doen ten aanzien van administratieve processen.</li> </ul>		x
Kwaliteits- en klachtenfunctionaris A	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding op hbo-niveau met enkele jaren ervaring in de zorg, met kennis van actuele regelgeving, richtlijnen en standaarden;</li> <li>• Draagt zorg voor implementatie en uitvoering van het operationele kwaliteitsbeleid en adviseert en ondersteunt het management hierbij;</li> <li>• Monitort de naleving van het kwaliteitsbeleid, voert audits uit en stelt managementrapportages op;</li> <li>• Stimuleert het kwaliteitsdenken binnen de organisatie;</li> <li>• Handelt 'standaard' klachten af van (vertegenwoordigers van) patiënten;</li> <li>• Kan fungeren als projectdeelnemer of projectleider in kwaliteits- en/of certificeringsprojecten.</li> </ul>	22	
Kwaliteits- en klachten functionaris B	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functierelevante opleiding op hbo-niveau met brede ervaring in de zorg en actuele kennis in de breedte van het werkgebied;</li> <li>• 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;</li> <li>• Draagt zorg voor de implementatie, borging, toetsing en evaluatie ervan; kan goed omgaan met weerstand. Terugval op directie of leidinggevende is mogelijk;</li> <li>• Adviseert en ondersteunt de directie bij de ontwikkeling van het strategische kwaliteitsbeleid;</li> <li>• Oefent de interne en externe onderzoeks- en adviesrol zelfstandig uit;</li> <li>• Onderhoudt een intern en extern netwerk;</li> <li>• Handelt voor de organisatie impactvolle klachten zelfstandig af;</li> <li>• Er kan sprake zijn van leidinggeven aan kwaliteitsmedewerkers en/of van projectleiding.</li> </ul>		x
Chauffeur	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chauffeursopleiding op mbo-niveau 2 of 3;</li> <li>• Kennis en vaardigheid m.b.t. toepassen van reanimatie en EHBO is onderhouden;</li> <li>• Verzorgt vervoer van huisarts;</li> <li>• Kan op instructie/aanwijzing van de huisarts bij medische handelingen ondersteunen;</li> <li>• Is verantwoordelijk voor onderhoud van de auto en de aanwezigheid van medische koffer en de apparatuur;</li> <li>• Onderhoudt de auto en verzorgt de rittenadministratie.</li> </ul>	23	





Secretaresse A	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding op mbo-niveau en kennis/ervaring op gebied van secretariële werkzaamheden;</li> <li>• Plant en verricht binnen gemaakte afspraken alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden;</li> <li>• Beheert en bewaakt agenda('s), prioriteert afspraken en heeft in dat licht contact met diverse in- en externe contacten;</li> <li>• Verricht een deel van de werkzaamheden zelfstandig;</li> <li>• Treft voorbereidingen voor en verzorgt notulen/verslaglegging bij diverse vergaderingen en bijeenkomsten;</li> <li>• Stelt eenvoudige correspondentie op;</li> <li>• Kan ook andere afdelingsondersteunende administratieve werkzaamheden doen (bijv. op het gebied van personeels- of medische administratie).</li> </ul>		x
Secretaresse B	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding mbo-niveau 4 en ruime kennis/ervaring op gebied van secretariële werkzaamheden of hbo-opleiding;</li> <li>• Stelt zelf prioriteiten en richt eigen werk in binnen gemaakte afspraken met de te ondersteunen directeur of manager;</li> <li>• De aard van het werk vraagt kennis, voortvarendheid en creativiteit bij het oplossen van voorkomende problemen;</li> <li>• Notuleert frequent en bij uiteenlopende vergaderingen, waaronder directie- en evt. bestuursvergaderingen;</li> <li>• In het kader van agendabeheer en organisatie stelt de functie eisen aan sociale vaardigheden in het contact met diverse in- en externe contacten;</li> <li>• De werkzaamheden en contacten vanuit het directiesecretariaat vragen zorgvuldigheid in het omgaan met zeer vertrouwelijke informatie;</li> <li>• Geeft eventueel leiding aan één of enkele medewerkers.</li> </ul>	24	
Secretaresse C	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hbo-opleiding;</li> <li>• Belast met het verrichten van secretariële werkzaamheden ten behoeve van directie/RvB/RvT;</li> <li>• Notuleert bij complexe organisatie-relevante vergaderingen en bewaakt actiepunten;</li> <li>• Verricht beleidsvoorbereidende werkzaamheden en stelt conceptdocumenten op;</li> <li>• Ook kan sprake zijn van het geven van leiding en uitvoeren van projectmatige taken.</li> </ul>		x
Huishoudelijk medewerker A	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van algemene schoonmaakwerkzaamheden.</li> </ul>	25	
Huishoudelijk medewerker B	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;</li> <li>• 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.</li> </ul>		x
Basisarts	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding tot basisarts en aanvullende kennis van de eerstelijns-gezondheidszorg zijn vereist. Kennis van de sociale kaart en op de huisartsgeneeskunde aansluitende vakgebieden;</li> <li>• Onderzoekt, behandelt en begeleidt patiënten met somatische en/of psychische klachten binnen het eigen deskundigheidsgebied en geldende protocollen;</li> <li>• Neemt medische beslissingen en verricht handelingen die passen binnen de eigen bevoegdheid en bekwaamheid, en stemt bij twijfel af met de superviserend huisarts;</li> <li>• Biedt noodzakelijke eerste zorg bij acute en levensbedreigende situaties;</li> <li>• Levert een bijdrage aan de ontwikkeling en verbetering van behandelbeleid, procedures en werkwijzen.</li> </ul>	26	



Beleidsadviseur A	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over vakinhoudelijke kennis op hbo-niveau en ruime ervaring. Heeft kennis van projectmanagement en ervaring met het aansturen van (project)medewerkers;</li> <li>• Leidt projecten die van organisatiebrede aard kunnen zijn en/of geeft leiding aan een klein aantal professionals (ca. 5);</li> <li>• Adviseert en ondersteunt directie/management als inhoudelijk expert bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid met accent op het eigen vakgebied. Richt zich hierbij vooral op het operationeel en tactisch niveau;</li> <li>• Heeft een rol als deskundige met betrekking tot complexe beleidsvraagstukken voor het vakgebied en doet onderzoek om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;</li> <li>• Ontwikkelt en verbetert zorgproducten en/of bedrijfsprocessen binnen het vakgebied. Draagt zorg voor de realisatie en implementatie van deze producten en/of diensten;</li> <li>• Heeft de vaardigheid om tactvol en overtuigend te adviseren, ook in situaties waar sprake is van belangentegenstellingen. Weet weerstand te overwinnen en creëert draagvlak bij belanghebbenden. In staat om anderen aan te sturen en te coachen.</li> </ul>		x
Beleidsadviseur B	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over kennis op post-hbo-niveau op de kernthema's en heeft meerdere jaren ervaring met projectmanagement, verandermanagement en organisatiekunde. Combineert analytisch vermogen met het vermogen om complexe informatie over te brengen;</li> <li>• Stuurt (verander)trajecten aan en leidt organisatiebrede of -overstijgende projecten en/of geeft leiding aan een aantal professionals (ca. 5);</li> <li>• Adviseert en ondersteunt directie/management als inhoudelijk expert bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid op één of meerdere belangrijke deelgebieden, gericht op strategische kernthema's. Deze advisering is vooral gericht op tactisch niveau, maar omvat ook strategische elementen;</li> <li>• Heeft een coördinerende rol in besluitvormingsprocessen en is regelmatig betrokken bij bestuurlijke overleggen. Dit zorgt voor afstemming en integratie van beleid binnen verschillende lagen van de organisatie;</li> <li>• Ontwikkelt beleid op grond van diepgaande analyses en vertaalt deze naar beleidsvoorstellen, voornamelijk op tactisch niveau, waarbij soms ook strategische beleidsvorming plaatsvindt. Zorgt ervoor dat nieuw beleid aansluit bij de operationele behoeften en strategische doelen van de organisatie;</li> <li>• Heeft de vaardigheid om informatie over te brengen, belangstelling te wekken bij belanghebbenden en hen te overtuigen van beleidsvoorstellen. Beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden om draagvlak voor beleid te creëren. Is in staat om effectief leiding te geven en projectresultaten te behalen binnen gestelde kaders.</li> </ul>	27	



Beleidsadviseur C	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over een academisch werk- en denkniveau (wo-master) en is in staat om vanuit verschillende kennisgebieden complexe tactische en strategische vraagstukken te analyseren en te interpreteren. Heeft inzicht in de aard en samenhang van ontwikkelingen binnen het kernthema, inclusief aangestuurde projecten. Deze ontwikkelingen brengen een groot afbreukrisico met zich mee voor de organisatie (of aangesloten huisartsen). Meerjarige ervaring met projectmanagement, verandermanagement en organisatiekunde. Combineert analytisch vermogen met het vermogen om complexe informatie over te brengen;</li> <li>• Stuurt complexe (verander)trajecten aan en leidt organisatiebrede of -overstijgende projecten en/of geeft leiding aan een aantal professionals of een afdeling (ca. 10);</li> <li>• Adviseert en ondersteunt directie/management op tactisch en strategisch niveau, waarbij zowel inhoudelijke expertise als persoonlijk optreden direct van invloed zijn op lange termijnkeuzes en -effecten voor de organisatie. Draagt bij aan het vormen van de strategische koers van de organisatie;</li> <li>• Heeft directe invloed op de beslissingen van directie/management door advisering bij tactische en strategische kernthema's. Bewaakt afstemming en integratie van beleid binnen verschillende lagen van de organisatie en verbindt strategisch beleid met de operationele uitvoering. Neemt op afroep deel aan in- en externe overleggen;</li> <li>• Ontwikkelt tactisch en strategisch beleid op basis van o.a. analyse in de complexe samenhang tussen verschillende deelgebieden en (politieke) belangen, waarbij de gevolgen op middellange termijn groot kunnen zijn voor organisatie en aangesloten huisartsen. Bewaakt de aansluiting van beleid op andere beleidsthema's;</li> <li>• Neemt actief deel aan bestaande samenwerkingsverbanden en onderhoudt een netwerk van in- en externe stakeholders. Ondersteunt directie/management in externe overlegsituaties;</li> <li>• Heeft de vaardigheid om te acteren en te overtuigen in situaties waar sprake is van uiteenlopende en tegengestelde belangen. Beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden om draagvlak voor beleid te creëren. Is in staat om effectief leiding te geven en projectresultaten te behalen binnen gestelde kaders.</li> </ul>	28	
-------------------	----	--	----	--



Beleidsadviseur D	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over kennis op academisch niveau (wo-master) en over project- en programmamanagement op post-hbo-niveau. Heeft inzicht in de aard en samenhang van ontwikkelingen binnen het kernthema, inclusief aangestuurde projecten. Deze ontwikkelingen brengen een groot afbreukrisico met zich mee voor de organisatie (of aangesloten huisartsen). Heeft meerjarige ervaring met het aansturen van (project)medewerkers en het leiden van complexe verandertrajecten. Is in staat zeer complexe vraagstukken op te lossen;</li> <li>• Stuurt complexe (verander)trajecten aan waarbij sprake is van veel verschillende vakdisciplines, veel organisaties en diverse belangen en leidt organisatiebrede of -overstijgende projecten en/of geeft leiding aan een aantal professionals of een afdeling (ca. 10);</li> <li>• Adviseert en ondersteunt directie/management op strategisch niveau. Initieert en ontwikkelt strategisch beleid, waarbij de focus ligt op de strategische koers en het beleid van de organisatie en aangesloten huisartsen;</li> <li>• Heeft directe invloed op de strategische beslissingen van directie/management bij strategische kernthema's. Neemt (op afroep) deel aan in- en externe overleggen op het hoogste niveau. Draagt bij aan het vormgeven van de strategische koers en zorgt voor de implementatie van beleidsvoorstellen die de organisatie op lange termijn beïnvloeden;</li> <li>• Ontwikkelt (tactisch en) strategisch beleid en fungeert als expert op het gebied van zeer complexe beleidsvraagstukken (vaak met politiek karakter) en voert diepgaande analyses uit die essentieel zijn voor impactvolle beleidsbeslissingen voor de (middel-)lange termijn voor organisatie en aangesloten huisartsen. Bewaakt de onderlinge impact van beleidskeuzes en waarborgt de aansluiting met het strategisch beleid;</li> <li>• Neemt actief deel aan bestaande samenwerkingsverbanden en onderhoudt een netwerk van in- en externe stakeholders. Onderzoekt mogelijkheden tot samenwerking met andere organisaties en ondersteunt directie/management in externe overlegsituaties;</li> <li>• Heeft de vaardigheid om te acteren en te overtuigen in situaties waar sprake is van uiteenlopende en tegengestelde (politieke) belangen. Combineert tact, overtuigingskracht, en het vermogen om uiteenlopende belangen te overbruggen.</li> </ul>		x
ICT-adviseur A	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over kennis op hbo-niveau van applicatie- en functioneel beheer, basiskennis bedrijfskunde en ruime ervaring;</li> <li>• Toont tact, overtuigingskracht en kan omgaan met tegengestelde belangen, vooral bij advies aan leidinggevenden en in contact met leveranciers;</li> <li>• Adviseert operationeel leidinggevenden en ondersteunt bij de praktische implementatie van ICT-oplossingen en incidentbeheer;</li> <li>• Beheert toegewezen ICT-infrastructuuronderdelen en zorgt voor operationele continuïteit. Lost standaardproblemen op en escaleert indien nodig;</li> <li>• Voert standaard wijzigingsverzoeken uit en helpt bij technische documentatie. Toezicht op afspraken met externe partijen en leveranciers;</li> <li>• Neemt deel aan kleinschalige projecten en ondersteunt technische aanpassingen. Bewaakt voortgang van operationele projectonderdelen;</li> <li>• Voert basisveiligheidsmaatregelen uit en kent autorisaties toe ter bescherming van de ICT-infrastructuur.</li> </ul>		x



ICT-adviseur B	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikt over kennis op post-hbo-niveau op het gebied van bedrijfskundige informatica. Analytisch vermogen;</li> <li>Ervaring met leidinggeven en/of projectmanagement;</li> <li>Adviseert en ondersteunt directie/management op tactisch (en beperkt strategisch) niveau bij de ontwikkeling en uitvoering van ICT-systeemarchitectuur en informatiemanagement;</li> <li>Vertaalt de vastgestelde strategie van de organisatie naar uitvoerbaar operationeel en tactische ICT-beleid en de implementatie daarvan binnen verschillende onderdelen van de organisatie (incl. aangesloten huisartsen);</li> <li>Analyseert ontwikkelingen, gebruikerswensen en gegevens om operationele ICT-oplossingen te ontwerpen en stelt (management) rapportages op;</li> <li>Leidt complexe organisatiebrede ICT-projecten, inclusief de implementatie van nieuwe toepassingen en bewaakt de voortgang en het budget van deze projecten.</li> </ul>	29	
ICT-adviseur C	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikt over diepgaande kennis op post-hbo-niveau of academisch werk- en denkniveau op het gebied van bedrijfskundige informatica, met sterke analytische vaardigheden om complexe strategische vraagstukken op te lossen;</li> <li>Ruime ervaring met het leiden van strategische projecten en/of het aansturen van een klein team. Ervaring in het sociaalvaardig omgaan van (regiopolitieke) belangentegenstellingen en/of weerstand;</li> <li>Adviseert en ondersteunt directie/management op strategisch niveau bij ICT-vraagstukken, met een focus op langetermijndoelstellingen en de integratie van ICT in de bredere strategische plannen van de organisatie;</li> <li>Ontwikkelt strategisch ICT-beleid voor grote regionale eerstelijnsorganisatie;</li> <li>Analyseert trends en ontwikkelingen op strategisch niveau, evenals complexe gebruikersbehoeften en gegevensstromen, om ICT-oplossingen te ontwerpen;</li> <li>Leidt grootschalige, complexe ICT-projecten met organisatie- en regiobrede impact, inclusief de implementatie van innovatieve toepassingen.</li> </ul>	30	
ICT-adviseur D	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikt over kennis op academisch niveau (WO master) in bedrijfskundige informatica met ervaring in strategisch projectmanagement en advisering;</li> <li>Vereist ervaring en vaardigheden in diplomatiek onderhandelen, overbruggen van belangentegenstellingen en het creëren van draagvlak op strategisch niveau;</li> <li>Initieert en leidt grootschalige, impactvolle ICT-projecten en/of programma's binnen en vanuit de organisatie voor de regio. Bewaakt de voortgang en het budget;</li> <li>Onderhandelt over en beheert strategische contracten, gericht op duurzame relaties en regionale samenwerking;</li> <li>Ontwikkelt en implementeert toekomstgericht ICT-beleid en kaders voor een wendbare, duurzame ICT-architectuur in de regio;</li> <li>Analyseert trends en complexe informatiebehoeften en vertaalt deze naar oplossingen die aansluiten bij de missie en langetermijndoelen;</li> <li>Geeft leiding (zowel hiërarchisch als op project-/programmabasis) en coaching aan ICT-professionals, stimuleert innovatie en brede samenwerking.</li> </ul>		x



Programmamanager A	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over kennis op hbo-niveau, aangevuld met ervaring in projectmanagement en verandermanagement. Is in staat om projecten op organisatiebreed niveau succesvol te laten verlopen;</li> <li>• Ondersteunt de voorbereiding, coördinatie en uitvoering van kleinere, operationele projecten en/of programma's binnen de eerstelijnszorg. Werkt hierbij nauw samen met andere project- en programmamanagers om de vastgestelde doelen te realiseren;</li> <li>• Leidt organisatiebrede projecten en adviseert directie/management over de programmaresultaten;</li> <li>• Draagt bij aan de opzet en het opstellen van projectplannen, inclusief begrotingen en tijdsplanningen, eventueel onder begeleiding van een Programmamanager B of hoger;</li> <li>• Bewaakt het budget en stuurt meerdere projectleden aan. Zorgt voor een overzichtelijke en doelgerichte aanpak en werkt samen met directie/management en andere belanghebbenden om ervoor te zorgen dat resultaten aansluiten bij de operationele en organisatiebrede doelen;</li> <li>• Voert analyses uit op programmaresultaten en doet aanbevelingen om de uitvoering te verbeteren. Identificeert knelpunten en draagt oplossingen aan.</li> </ul>		x
Programmamanager B	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over diepgaande inhoudskennis op post-hbo-niveau, aangevuld met gespecialiseerde kennis en ervaring in project- en programmamanagement, verandermanagement en organisatiekunde;</li> <li>• Coördineert middelgrote projecten. Zorgt voor afstemming met stakeholders, bewaakt voortgang en resultaten, en stemt strategische keuzes af. Geeft operationele aansturing aan 5 tot 10 projectleden en bewaakt de financiële impact;</li> <li>• Leidt en initieert projecten/programma's inclusief begroting en adviseert directie/management m.b.t. complexe, organisatiebrede of -overstijgende projecten;</li> <li>• Draagt bij aan de opzet van programma's en stelt projectplannen op, inclusief begrotingen en tijdsplanningen en treedt op als projectleider/programmamanager;</li> <li>• Beheert het programmabudget zorgvuldig en legt verantwoording af aan de opdrachtgever en/of stuurgroep over de resultaten en financiële besteding;</li> <li>• Draagt actief bij aan de ontwikkeling van tactisch en strategisch beleid, gebruikmakend van de kennis en inzichten verkregen uit programmaresultaten. Zorgt ervoor dat beleidsontwikkelingen aansluiten bij de operationele praktijk.</li> </ul>	31	



Programmamanager C	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over diepgaande inhoudskennis op post-hbo-niveau, academisch werk- en denkniveau en ruime ervaring op het gebied van project- en programmamanagement, verandermanagement en organisatiekunde;</li> <li>• Heeft de leiding over complexe projecten en programma's die een substantiele financiële impact hebben op de organisatie en/of aangesloten huisartsen. Geeft (in-)direct leiding aan 15 tot 25 projectleden;</li> <li>• Leidt en initieert projecten/programma's en werkt nauw samen met directie/management om de strategische koers en samenhang van deze programma's te bewaken;</li> <li>• Voert acquisitietaken uit gericht op het verkrijgen van moeilijk realiseerbare financiering;</li> <li>• Onderhandelt zelfstandig met externe partijen en heeft ruime bevoegdheden om afspraken te maken over de inzet van middelen en projectinrichting, in afstemming met directie/management;</li> <li>• Vervult een autonome adviesrol richting directie/management. Zorgt voor de implementatie van programma's en begeleidt verandertrajecten met doorzettingsvermogen en ondernemerschap, waarbij directe terugval mogelijk is indien nodig;</li> <li>• Beweegt zich in een complex veld van diverse stakeholders, inclusief externe organisaties en belangengroepen. Onderhoudt strategische netwerken en brengt mensen en organisaties bij elkaar om synergie en samenwerking te bevorderen;</li> </ul>	32	x
Programmamanager D	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over academisch werk-en denkniveau o.a. op het gebied van bedrijfskunde, organisatiekunde of een vergelijkbaar vakgebied om complexe strategische vraagstukken te analyseren en te interpreteren. Heeft ruime ervaring met het leiden van complexe programma's en verandermanagementtrajecten;</li> <li>• Heeft de leiding over complexe, multidisciplinaire programma's met betrokkenheid van vele partijen/disciplines en een grote strategische en financiële impact op de organisatie en/of aangesloten huisartsen. Geeft (in-)direct leiding aan groot aantal projectleden (meer dan 35);</li> <li>• Leidt grootschalige organisatiebrede of organisatieoverschrijdende programma's en heeft een strategisch adviserende rol richting directie/management;</li> <li>• Ontwikkelt en implementeert strategisch beleid en zorgt voor de integratie van strategische doelen met de operationele uitvoering binnen de organisatie;</li> <li>• Verwerft externe financiering voor programma's en beheert complexe programma's, inclusief financiële verantwoordelijkheid;</li> <li>• Adviseert directie/management over strategische beleidsontwikkelingen en programmastructuren. Zorgt voor de implementatie van programma's en begeleidt verandertrajecten met doorzettingsvermogen en ondernemerschap, waarbij directe terugval beperkt is;</li> <li>• Beweegt zich vanuit een autonome rol in een complex netwerk van diverse stakeholders en overbrugt grote tegengestelde belangen om synergie te bereiken.</li> </ul>		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 organisatie-doelstelling 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 werkkuitvoering, 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, functie-metingen 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/controler 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 registreren 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)

### Vorbehouden handelingen

Vorbehouden 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 vorbehouden handelingen zijn: medische/chirurgische handelingen, injecties, narcose, katheterisaties.

### Bevoegd en bekwaam

Zelfstandig bevoegd om vorbehouden 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](http://www.lhv.nl)

### InEen

Postbus 2672  
3500 GR Utrecht  
[www.ineen.nl](http://www.ineen.nl)

### FNV Zorg & Welzijn

Hertogswetering 159  
3543 AS Utrecht  
T 088 - 368 0 368 (ledenservice)  
[www.fnv.nl](http://www.fnv.nl)

### CNV Zorg & Welzijn

Tiberdreef 4  
3561 GG Utrecht  
T 030 - 751 10 48  
[www.mijnvakbond.nl](http://www.mijnvakbond.nl)  
[cnv-connectief@cnv.nl](mailto:cnv-connectief@cnv.nl)

### Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten

Amaliaaan 41C  
3743 KE Baarn  
[www.nvda.nl](http://www.nvda.nl)

### Nederlandse Vereniging van Praktijkondersteuners

Kerkeweg 69  
3901 EC Veenendaal  
[www.nvppo.nl](http://www.nvppo.nl)

### FWG (indelingen en/of hulpvragen)

Lunettenbaan 59  
3524 GA Utrecht  
T 030 - 2669 418/ 400  
[servicepunt@fwg.nl](mailto:servicepunt@fwg.nl)  
[www.fwg.nl](http://www.fwg.nl)

### Commissie FWHZ (bezwaar)

Postbus 85266  
3508 AG Utrecht  
[fwhz@fwg.nl](mailto: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

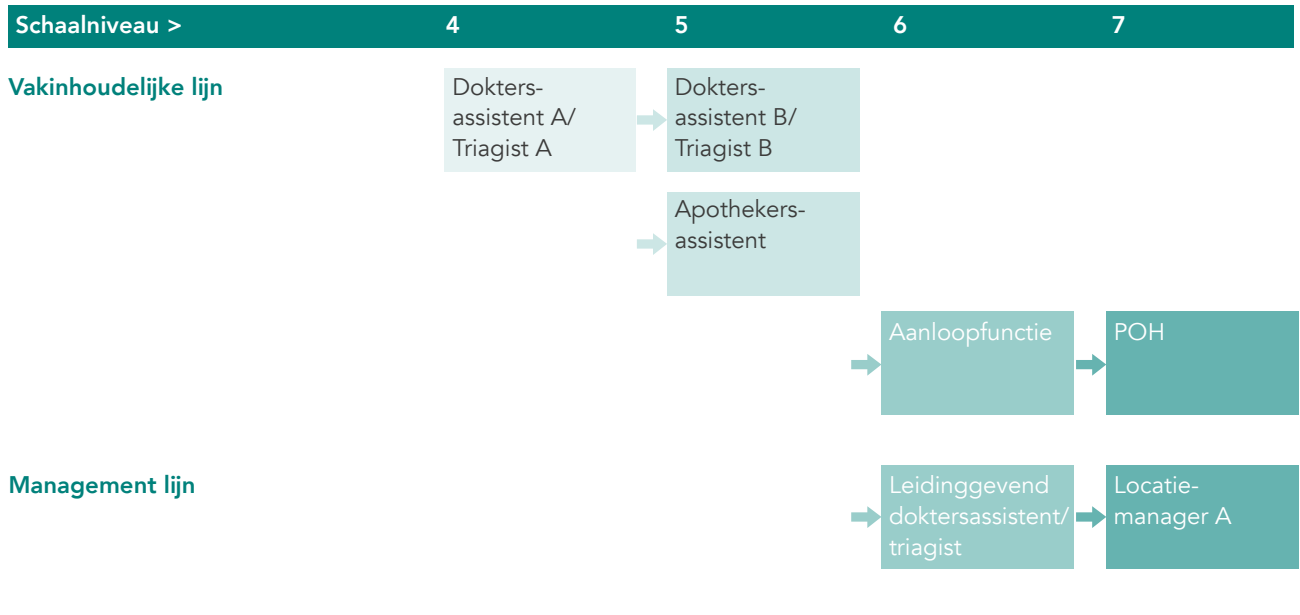
<b>Algemeen</b>	
Wat is de belangrijkste reden tot het beschrijven van een nieuw functieprofiel of het aanvragen van een nieuwe weging ?	
Wat is er volgens u gewijzigd in het functieniveau?	
<b>Organisatie</b>	
Schets (wijzigingen in) structuur/doelstelling van het organisatieonderdeel waar de functie is geplaatst.	
<b>Plaats in de organisatie</b>	
Schets (wijzigingen in) bevoegdheidsverhoudingen.	
- operationeel/functioneel/hiërarchisch	
- toename/afname aantal disciplines/aantal fte's leidinggeven	
<b>Doel</b>	
Wat is het doel van de functie?	
<b>Activiteiten en resultaatgebieden</b>	
- 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.	
<b>Toelichting op de gezichtspunten</b>	
<b>Kennis</b>	
- welke kennis is waarvoor nodig?	
- vereiste opleiding? Ervaring?	
<b>Zelfstandigheid</b>	
- 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?	
<b>Sociale vaardigheden</b>	
- 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.	



<b>Risico's, verantwoordelijkheden en invloed</b>	
- 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?	
<b>Uitdrukkingsvaardigheid</b>	
- 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)?	
<b>Bewegingsvaardigheid</b>	
- welke motorische vaardigheid is benodigd ?	
- is daarvoor opleiding/training vereist?	
<b>Oplettendheid</b>	
- moet er op veel punten tegelijkertijd worden gelet?	
- wordt de oplettendheid bemoeilijkt door de omgeving? Hoe?	
- welke consequenties heeft onoplettendheid?	
<b>Overige functie-eisen (incl. voorbeelden)</b>	
• Volharding en doorzettingsvermogen	
• Systematiek, ordelijkheid en hygiëne	
• Integriteit en betrouwbaarheid	
• Voorkomen en/of gedrag	
• Gevoel voor het menselijk lichaam, materiaal en/of apparatuur	
<b>Inconveniënten (incl. voorbeelden)</b>	
• fysieke belasting: lopen, staan, tillen, onnatuurlijke houding?	
• psychische belasting; leed patiënten?	
• onaangename materialen?	
• risico op persoonlijk letsel, zoals agressie?	



## Doorstroomschema





landelijke  
**huisartsen**  
vereniging

Domus Medica  
Mercatorlaan 1200  
3528 BL Utrecht

Postbus 20056  
3502 LB Utrecht

**T** 085 04 80 000  
**E** [lhv@lhv.nl](mailto:lhv@lhv.nl)  
**I** [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl)



Domus Medica  
Mercatorlaan 1200  
3528 BL Utrecht

Postbus 2672  
3500 GR Utrecht

**T** 085 130 2500  
**E** [info@ineen.nl](mailto:info@ineen.nl)  
**I** [www.ineen.nl](http://www.ineen.nl)