



## Huisartsenzorg 2010/2011 Verbindendverklaring CAO-bepalingen

### Besluit van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 7 december 2010 tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst voor de Huisartsenzorg

UAW Nr. 11082

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid;

Gelezen het verzoek van de Landelijke Huisartsen Vereniging mede namens de overige partijen bij bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, strekkende tot algemeen verbindendverklaring van bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst;

Partij(en) te ener zijde: de Landelijke Huisartsen Vereniging en de Vereniging Huisartsenposten Nederland;

Partij(en) te anderzijde: ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak en de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten.

Gelet op de artikelen 2, 4 en 5 van de Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;

Besluit:

Dictum I

Verklaart algemeen verbindend de navolgende bepalingen van bovengenoemde collectieve arbeidsovereenkomst, zulks met inachtneming van hetgeen in de dicta II, III en IV is bepaald:

#### Artikel 1.1 Begrippen

*Werkgever:* De rechtspersoon of de natuurlijke persoon die (nagenoeg) uitsluitend (een onderdeel van) huisartsenzorg levert, in enigerlei rechtsvorm.

*Werknemer:* Degene die een arbeidsovereenkomst met de werkgever heeft.

*Huisartsendienstenstructuur:* Een rechtspersoonlijkheid bezittende organisatie die tot doel heeft het leveren van huisartsenzorg tijdens avond-, nacht- en weekenduren en die een medewerkersovereenkomst heeft met een zorgverzekeraar (AMvB 18 oktober 2001).

*Huisartsenpost:* De locatie van waaruit de huisartsenzorg tijdens avond-, nacht- en weekenduren wordt geleverd.

*Dagpraktijk:* De locatie van waaruit de huisartsenzorg gedurende de dag wordt geleverd.

*Uurloon:* Het 1/165e deel van het basissalaris bij een 38-urige werkweek.

*Basissalaris:* Het tussen werkgever en werknemer overeengekomen bruto salaris per maand (volgens de FWHZ tabel).

*Jaarsalaris:* De som van twaalf maal het basissalaris, vermeerderd met ANW-toeslag, toelage gediplomeerde triage-assistenten en het gemiddelde van de vergoeding voor extra-/meer uren over de voorafgaande 12 maanden te vermeerderen met 8% vakantietoeslag.

*Basisarbeidsduur:* De arbeidsduur van gemiddeld 38 uur in de week, ofwel 1976 uur per jaar, tenzij beide partijen in het kader van de invoering van de 38-urige werkweek overeen zijn gekomen, dat

- de arbeidsduur gehandhaafd is op 40 uur per week, zonder dat sprake is van overwerk;
- de arbeidsovereenkomst waarin de aanstelling in een deeltijdfunctie van een volledige werkweek is opgenomen, de uren zijn opgeplust naar het oorspronkelijke aantal uren per week.

*Algemeen erkende feestdagen:* Nieuwjaarsdag, Eerste en Tweede paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, 5 mei (Bevrijdingsdag) eenmaal per vijf (5) jaar. Het eerstvolgende lustrumjaar is 2010.

*(Fiscale) Partner:*

- De echtgenoot of echtgenote van de werknemer.
- Degene die door de belastingdienst als de fiscale partner van de werknemer wordt beschouwd.



## **Artikel 1.2 Werkings sfeer**

Deze CAO is van toepassing op de werknemers, met uitzondering van directieleden, huisartsen, huisartsen in opleiding en stagiaires.

## **Artikel 1.4 Afwijken CAO**

De werkgever en de werknemer kunnen schriftelijk, in voor de werknemer gunstige zin, van deze CAO afwijken.

## **Artikel 2.1 Goed werkgeverschap**

- a. De werkgever komt alle uit de overeenkomst voortvloeiende of daarmee samenhangende verplichtingen te goeder trouw na.
- b. De werkgever is verplicht:
  - de werknemer in staat te stellen de overeengekomen werkzaamheden naar beste vermogen te verrichten
  - daarbij aanwijzingen te geven met inachtneming van de eisen van het beroep
  - al datgene te doen en na te laten wat een goed werkgever in gelijke omstandigheden behoort te doen en na te laten.
- c. De werkgever neemt tijdens de duur en na het beëindigen van de arbeidsovereenkomst strikte geheimhouding in acht van al hetgeen hem omtrent de persoon en de persoonlijke omstandigheden van de werknemer bekend is geworden en waarvan hij het vertrouwelijk karakter weet of redelijkerwijze kan vermoeden.
- d. Goed werkgeverschap brengt met zich mee dat seksuele intimidatie wordt voorkomen. Iedere werknemer heeft het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en de onaantastbaarheid van het lichaam. In hun gedrag jegens elkaar dienen de werkgever en de werknemer onderling dit recht te respecteren en tevens te handelen overeenkomstig de algemene regels van moraal en fatsoen. In dit kader kunnen opmerkingen of gedragingen van seksuele aard of met een seksuele ondertoon, die voor de wederpartij vernederend en/of belastend zijn, binnen de arbeidsverhoudingen niet worden toegestaan.
- e. Voor zover de werkgever in overleg met de werknemers of een personeelsvertegenwoordiging geen procedure of regeling heeft getroffen kan de werknemer, indien de werknemer wordt geconfronteerd met ongewenste intimiteiten, zich voor een lijst met vertrouwenspersonen wenden tot de bureaus van de LHV, NVDA, CNV Publieke Zaak, ABVAKABO FNV en de VHN.
- f. Van seksuele intimidatie kan worden gesproken indien de werknemer:
  - door oneigenlijk gebruik van het gezag in de werksituatie waarin de werknemer krachtens de arbeidsovereenkomst is onderworpen, uitdrukkelijk tegen de wil van de werknemer wordt gedwongen seksuele handelingen te ondergaan en/of
  - in de werksituatie wordt geconfronteerd met woorden of daden op seksueel gebied waarvan de werknemer duidelijk laat blijken deze ongewenst te vinden en/of waarvan de pleger redelijkerwijs kan begrijpen dat betrokkene deze ongewenst vindt. De vertrouwenspersoon behandelt de haar of hem ter kennis gebrachte gegevens strikt vertrouwelijk en waarborgt de anonimiteit van de desbetreffende werknemer en de werkgever.

## **Artikel 2.2 Goed werknemerschap**

- a. De werknemer is in het algemeen verplicht al datgene te doen en na te laten wat een goed werknemer in gelijke omstandigheden behoort te doen of na te laten.
- b. De werknemer komt alle uit de arbeidsovereenkomst voortvloeiende of daarmee samenhangende verplichtingen te goeder trouw na. De werknemer verricht naar beste kunnen alle tot de functie behorende werkzaamheden, behartigt de belangen van de werkgever zoveel mogelijk, en houdt zich aan alle door de werkgever te geven aanwijzingen en instructies.
- c. De werknemer verricht, indien nodig, andere werkzaamheden dan die welke direct verband houden met de functie of werkt op andere tijden of plaatsen dan gebruikelijk, één en ander voor zover dit door de werkgever redelijkerwijs kan worden verlangd.
- d. De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen de werknemer uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt of de werknemer uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.
- e. Indien de werknemer verhinderd is de werkzaamheden te verrichten, is de werknemer verplicht daarvan, onder opgave van redenen, zo spoedig mogelijk mededeling te doen of te laten doen aan de werkgever.
- f. De werknemer is verplicht de goederen, welke door de werkgever aan de zorgen van de werknemer zijn toevertrouwd, zorgvuldig te beheren.



## **Artikel 2.3 Nevenwerkzaamheden**

- a. Teneinde de werkgever in staat te stellen de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de arbeidstijden na te komen is de werknemer verplicht de werkgever schriftelijk in kennis te stellen van het voornemen (gehonoreerde) (neven)functies te gaan verrichten en van wijziging in bestaande (gehonoreerde) nevenfuncties.
- b. Het is de werknemer niet toegestaan tijdens de duur van de overeenkomst tegen vergoeding of om niet direct of indirect arbeid in dienst van derden te verrichten als deze werkzaamheden of het dienstverband een onverenigbaar karakter hebben met de vervulling van de betrekking bij de werkgever of anderszins de belangen van de werkgever kunnen schaden.

## **Artikel 3.1 Overeenkomsten**

De werkgever hanteert standaardovereenkomsten voor bepaalde en onbepaalde tijd. Deze overeenkomsten zijn opgenomen als bijlage 1 en 2.

Wanneer arbeid wordt verricht in het kader van een leerplek/stage, conform artikel 6.12 van deze CAO zal de werkgever een stageovereenkomst hanteren. Een model stageovereenkomst is opgenomen als bijlage 3.

## **Artikel 3.2 Proeftijd**

- a. Een proeftijd maakt onderdeel uit van zowel de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd als die voor onbepaalde tijd.
- b. De proeftijd wordt schriftelijk overeengekomen en is voor beide partijen gelijk.
- c. Bij het aangaan van een overeenkomst voor bepaalde tijd bedraagt de proeftijd maximaal:
  - één maand indien de overeenkomst is aangegaan voor korter dan twee jaar;
  - twee maanden, indien de overeenkomst is aangegaan voor twee jaar of langer.
- d. Bij het aangaan van een overeenkomst voor onbepaalde tijd bedraagt de proeftijd maximaal twee maanden.

## **Artikel 3.3 Opzegtermijn**

- a. Onverminderd de terzake geldende wettelijke bepalingen geschiedt opzegging schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn welke voor de werkgever twee maanden en voor de werknemer één maand bedraagt, tenzij in de individuele arbeidsovereenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In geval van opzegging door de werkgever dient de reden van opzegging te worden vermeld, tenzij de werknemer daartegen bezwaar heeft.
- b. Opzegging van een overeenkomst vindt steeds tegen het einde van een kalendermaand plaats.
- c. Opzegging door de werkgever op grond van arbeidsongeschiktheid kan slechts geschieden nadat de arbeidsongeschiktheid twee jaren onafgebroken heeft voortgeduurd. Indien die arbeidsongeschiktheid één of meer malen is onderbroken voor een periode korter dan vier weken, wordt de arbeidsongeschiktheid geacht ononderbroken te zijn gebleven.

## **Artikel 3.4 Beëindiging arbeidsovereenkomst**

De arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd eindigt bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd van de werknemer met ingang van de eerste dag van de maand waarop de pensioengerechtigde leeftijd wordt bereikt. Werkgever en werknemer kunnen overeenkomen het dienstverband daarna voort te zetten.

## **Artikel 3.5 Werkzaamheden**

De werkgever kan de werknemer verplichten gedurende een periode van maximaal drie maanden andere dan de gewone dagelijkse werkzaamheden te verrichten, voor zover dit redelijkerwijs van de werknemer mag worden verlangd, zonder dat daardoor het salaris van de werknemer wijzigt.

### *Arbeidsduur, werktijden*

## **Artikel 4.1 Basis arbeidsduur**

Voor alle functies geldt een arbeidsduur van gemiddeld 38 uur per week, ofwel 1976 uur op jaarbasis.

## **Artikel 4.2 Werktijden**

- a. De gebruikelijke werktijden binnen de dagpraktijk zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 uur en 20:00 uur.

- b. De gebruikelijke werktijden binnen de huisartsenpost zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 17:00 uur en 08:00 uur de volgende dag, van vrijdag 17:00 tot en met maandag 08:00 uur (de weekenden) en tijdens feestdagen.
- c. Uitgangspunten en criteria bij individuele werktijden en roostering:
  - individuele werktijden worden gebaseerd op de arbeidsduur van de werknemer en vastgesteld in overleg tussen de werknemer en de werkgever;
  - bij individuele afspraken over werktijden en roosters wordt rekening gehouden met een goede balans tussen individuele, team- en organisatiebelangen;
  - individuele werktijden worden in overleg tussen werkgever en werknemer overeengekomen, nadat in het team de werktijden en de gewenste bezetting aan de orde zijn geweest;
  - de werktijden worden vastgesteld in roosters voor een periode van minimaal een kwartaal en maximaal een jaar.
- d. Werkoverleg wordt als werktijd beschouwd.

### *Salaris en Toeslagen*

#### **Artikel 4.3 Salaris**

- a. De salariëring geschiedt volgens de salarisschalen als vermeld in bijlage 15 van deze CAO overeenkomstig het functieniveau van de werknemer.
- b. Het salaris van de werknemer die geen volledig dienstverband heeft wordt naar evenredigheid van de voor hem geldende arbeidsduur vastgesteld.
- c. Het functieniveau wordt bepaald door middel van de systematiek volgens het reglement functie-waardering FWHZ, zoals in hoofdstuk 11 van deze CAO is opgenomen.

#### **Artikel 4.4 Inpassing salaris**

- a. De werknemer die in dienst treedt, wordt in de voor de functie geldende salarisschaal ingepast, waarbij rekening wordt gehouden met het aantal jaren ervaring van de werknemer in een zelfde of vergelijkbare functie. Heeft de werknemer nog geen relevante werkervaring dan vindt inpassing plaats op het eerste regelniveau van de schaal.
- b. In geval van functiewijziging in een met een hogere salarisschaal gewaardeerde functie, wordt het salaris in de nieuwe salarisschaal ten minste een regelnummer hoger vastgesteld dan in de oude schaal.

#### **Artikel 4.5 Toelage gediplomeerde triage-assistenten**

- a. De functie van gediplomeerde triage-assistent, zoals deze voorkomt op de huisartsenposten, wordt conform de functiewaarderingssystematiek FWHZ beschreven en gewaardeerd. Dit functieonderzoek vindt plaats tijdens de looptijd van deze CAO. De triage-assistent, die het door de VHN erkende diploma triage-assistent behaalt, ontvangt vanaf de maand volgend op het behalen van het diploma een maandelijks vaste toelage van 2% van het overeengekomen basis salaris per maand. Gelet op het minimumkarakter van de CAO is deze toelage beperkt tot de triage-assistent, ingeschaald in FWHZ schaal 4 of 5.
- c. De maandelijks toelage, bedoeld in lid b, wordt twee jaar na het behalen van het diploma verhoogd tot 4%, als de triage-assistent blijf geeft van blijvend goed functioneren, waarbij dit wordt toegepast conform artikel 4.6.
- e. Indien het functieonderzoek, zoals bedoeld in lid a, leidt tot een hoger functieniveau, vervalt de toelage, bedoeld in lid b, c met ingang van de datum, waarop dit hogere functieniveau wordt ingevoerd, zijnde de ingangsdatum van de CAO 2011. De betrokken werknemer wordt op dat moment ingeschaald in de betreffende salarisschaal. De inschaling geschiedt zodanig, dat het salaris in de nieuwe schaal tenminste hoger is dan het dan geldende salaris inclusief toelage.
- f. De afspraken, zoals genoemd in lid b, c zijn eveneens van toepassing op de doktersassistenten, die werkzaam zijn in een dagpraktijk en in het bezit zijn van het door de VHN erkende diploma triage-assistent dan wel dat diploma in de toekomst behalen.

Het wisselen van werkgever laat het recht op de toelage conform artikel 4.5 onverlet.

#### **Artikel 4.6 Periodieke verhoging van het salaris**

- a. Jaarlijks voert de werkgever met de werknemer een beoordelingsgesprek.
- b. Bij een positieve beoordeling wordt een periodieke verhoging toegekend totdat het maximum van de betreffende schaal is bereikt.
- c. De periodieke verhoging binnen de salarisschaal gaat in telkens op de eerste dag van de maand waarin de werknemer in dienst is getreden dan wel op de datum waarop de werknemer is bevorderd of in een nieuwe functie is geplaatst.
- d. Indien geen beoordelingsgesprek heeft plaatsgevonden, is de werkgever gehouden na het

verstrijken van de periode als bedoeld in lid c de eerstvolgende periodiek in de schaal toe te kennen.

#### **Artikel 4.7 Vakantietoeslag**

De werknemer heeft recht op een vakantietoeslag die in de maand mei van elk jaar wordt uitbetaald. De toeslag bedraagt over het tijdvak van twaalf maanden voorafgaand aan de datum van uitbetaling 8% van het in elk van die twaalf maanden geldende basissalaris, te vermeerderen met de vergoeding werkzaamheden buiten gebruikelijke werktijden als bedoeld in artikel 4.8, ANW-toeslag als bedoeld in artikel 4.9 en vergoeding en toeslag voor overwerk als bedoeld in artikel 4.10, alsmede de meeruren als bedoeld in artikel 4.10. Over het loon bij arbeidsongeschiktheid als bedoeld in artikel 5.2 en de overlijdensuitkering als bedoeld in artikel 5.5 wordt eveneens vakantietoeslag berekend. De vakantie-toeslag wordt opgebouwd over de periode van 1 juni tot en met 31 mei van ieder jaar. Indien de arbeidsovereenkomst tijdens deze periode van opbouw eindigt, wordt de tot dat moment opgebouwde vakantietoeslag bij het einde van de arbeidsovereenkomst uitbetaald.

#### **Artikel 4.8 Vergoeding werkzaamheden buiten gebruikelijke werktijden in de dagpraktijken**

- a. De werknemer binnen de dagpraktijk, die incidenteel buiten de gebruikelijke werktijden als bedoeld in art 4.2 werkt krijgt een toeslag in de vorm van een percentage van het uurloon. Voor deze vergoeding gelden de volgende percentages:
  - 30% voor ieder uur, verricht op een werkdag tussen 18:00 en 20:00 uur.
  - 50% voor ieder uur, verricht op een werkdag tussen 20:00 en 24:00 uur.
  - 100% voor ieder uur, verricht op een werkdag tussen 24:00 en 07:00.
  - 100% voor ieder uur, verricht op een zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen..
- b. De toeslag wordt betaald in geld, of in vrije tijd indien dit tussen werkgever en werknemer wordt overeengekomen..

#### **Artikel 4.9 Avond-, nacht- en weekenddiensttoeslag**

- a. Werknemers die hun werkzaamheden regulier in de avond, nacht en weekenden verrichten komen in aanmerking voor een avond-, nacht- en weekenddiensttoeslag (ANW-toeslag).
- b. Voor de ANW-toeslag gelden de volgende percentages:
  - 0% toeslag voor de uren die vallen tussen 08.00 en 18.00;
  - 30% toeslag voor de uren die vallen tussen 18.00 en 24.00;
  - 50% toeslag voor de uren die vallen tussen 24.00 en 08.00;
  - 50% toeslag voor de uren die vallen in het weekend tussen vrijdag 24.00 en maandag 08.00, voor de uren op de algemeen erkende feestdagen zoals in artikel 1.1 zijn aangegeven en voor de uren op 24 en 31 december vanaf 18.00 uur.
- c. De ANW-toeslag is niet verschuldigd over opgenomen vakantiedagen.

#### **Artikel 4.10 Vergoeding voor overwerk**

- a. Van overwerk is sprake indien de werknemer in opdracht van de werkgever per drie maanden meer dan 494 uur heeft gewerkt. De werknemer ontvangt voor ieder uur overwerk een toeslag ter grootte van een bruto uurloon.
- b. Indien korter dan een half uur overwerk wordt verricht, wordt geen vergoeding gegeven.
- c. Indien het overwerk wordt verricht gedurende een periode langer dan een half uur, dan wordt deze periode afgerond op een heel uur.
- d. onder meeruren wordt verstaan de uren, die boven het overeengekomen aantal uren wordt gewerkt door een werknemer, die minder dan 38 uur per week werkt, voor zover die uren niet als overwerkuren gelden.
- e. Indien het overwerk wordt verricht gedurende een periode van langer dan een uur, dan wordt deze periode naar boven afgerond op halve respectievelijk hele uren.
- f. Werknemers met een maandsalaris dat hoger is dan het maximum van schaal 7 (regelnummer 22 van de salaristabel) zijn van een overwerkvergoeding uitgesloten. Voor hen geldt dat een vergoeding voor overwerk geacht wordt in het salaris te zijn inbegrepen.

#### **Artikel 4.11 Eindejaarsuitkering**

- a. Alle werknemers hebben recht op een eindejaarsuitkering van 4,5%. Deze eindejaarsuitkering wordt betaald in de maand november. De hoogte van de betaling in de maand november zal 11/12 van de eindejaarsuitkering omvatten, te weten de periode januari tot en met november van dat jaar. Het resterende bedrag van 4,5% over het salaris van december, zal in januari van het daaropvolgende jaar worden uitbetaald.
- b. Bij indiensttreding of beëindiging van de dienstbetrekking in de loop van het kalenderjaar wordt de



uitkering naar evenredigheid van het salaris berekend.

- c. De berekeningsgrondslag voor de eindejaarsuitkering is het door de werknemer verdiende jaarsalaris.

#### **Artikel 4.12 Compensatie feestdagen**

- a. In overleg tussen werkgever en werknemers wordt bepaald welke werknemer op welke door deze CAO in artikel 1.1 erkende feestdag dient te werken.
- b. De werknemer die in wisselende diensten werkt heeft naast uitbetaling van de gewerkte uren inclusief ANW-toeslag conform artikel 4.9, ter vrije keuze van de werknemer, recht op:
  1. vervangend verlof ter hoogte van evenveel uren als op de feestdag gewerkt is; óf
  2. een toeslag van 100 % van het uurloon berekend over evenveel uren als op de erkende feestdag gewerkt is.

#### **Artikel 4.13 Bereikbaarheidsdienst**

- a. De werknemer dient zich, ingeval de continuïteit van de zorg of noodzakelijke bedrijfsvoering dit dringend vergt, op verzoek van de werkgever beschikbaar te stellen voor een bereikbaarheidsdienst.
- b. Voor elk uur waarin de werknemer zich bij wijze van bereikbaarheidsdienst beschikbaar houdt, ontvangt de werknemer een compensatie in de vorm van vrije tijd:
  - voor elk etmaal op maandag tot en met vrijdag: 2 uur compensatie;
  - voor elk etmaal op algemeen erkende feestdagen en weekend: 4 uur compensatie.
- c. Deze compensatie wordt pro rato verminderd indien de bereikbaarheidsdienst minder dan een etmaal omvat.
- d. Een etmaal is het tijdsverloop gedurende 24 uur.

#### **Artikel 5.1 Algemeen**

- a. De werknemer moet zich bij arbeidsongeschiktheid houden aan de regels die zijn opgenomen in artikel 5.4. Het niet naleven van deze regels en van de ter zake geldende wettelijke verplichtingen kan gevolgen hebben voor de betaling van salaris en wettelijke en aanvullende uitkeringen.
- b. De werknemer is verplicht mee te werken als de werkgever in verband met de arbeidsongeschiktheid van de werknemer bij derden een vordering tot schadevergoeding kan instellen.
- c. Werkgever en werknemer hebben beiden de verplichting zich in te spannen om arbeidsongeschiktheid te voorkomen en bij arbeidsongeschiktheid reïntegratie zo spoedig mogelijk en voor een zo groot mogelijk deel van de oorspronkelijke werktijd te bevorderen.
- d. Werkgever en werknemer zullen zich maximaal inspannen om de gedeeltelijk arbeidsgeschikte werknemer ten minste 50% van zijn verdien capaciteit te laten benutten.

#### **Artikel 5.2 Salarisbetaling bij arbeidsongeschiktheid**

- a. Indien de werknemer wegens arbeidsongeschiktheid aanspraak heeft op een vergoeding conform artikel 7:629 Burgerlijk Wetboek, behoudt de werknemer de aanspraak op 100% van het voor de werknemer bij de aanvang van de arbeidsongeschiktheid geldende (bruto) basissalaris, (inclusief ANW-toeslagen), en de hieraan gerelateerde vakantietoeslag over een tijdvak van maximaal 26 weken. Over een tweede tijdvak van maximaal 26 weken heeft de werknemer aanspraak op 90% van dit salaris. Over een derde tijdvak van 26 weken heeft de werknemer aanspraak op 80% van dit salaris. Over een vierde tijdvak van 26 weken heeft de werknemer aanspraak op 70% van dit salaris. Een en ander onder aftrek van de aan de werknemer toekomende wettelijke arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en krachtens verzekeringsovereenkomst of anderszins aan de werknemer toekomende uitkeringen ter zake van de arbeidsongeschiktheid.
- b. De werknemer heeft met ingang van 1 juli 2006 aanspraak op doorbetaling van 100% van het voor de werknemer bij de aanvang van de arbeidsongeschiktheid geldende bruto basissalaris (inclusief ANW) en de hieraan gerelateerde vakantietoeslag gedurende de uren dat hij op grond van het reïntegratieplan reïntegreert bij zijn eigen werkgever of bij een derde en gedurende de uren dat hij op grond van het reïntegratieplan een opleiding volgt.
- c. De werknemer die gedurende de eerste twee jaren van de arbeidsongeschiktheid minder dan het wettelijk minimumloon ontvangt (bij fulltime dienstverband) heeft recht op een aanvulling tot het minimumloon.
- d. Ingeval er bij een arbeidsongeschikte werknemer sprake is van een levensbedreigende aandoening, die waarschijnlijk op korte termijn het overlijden tot gevolg heeft, zal het salaris van de arbeidsongeschikte werknemer aangevuld worden tot 100% van het voor de werknemer bij de aanvang van de arbeidsongeschiktheid geldende bruto basissalaris (inclusief ANW toeslag en de vakantietoeslag).

- e. De verplichting tot loondoorbetaling vervalt in beginsel op het tijdstip waarop het dienstverband een einde neemt.
- f. De verplichting tot loondoorbetaling geldt alleen indien de werknemer zich houdt aan de wettelijke voorschriften en alle voorschriften van de werkgever of diens Arbodienst omtrent onder meer melding en controle.
- g. Bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid die langer dan twee jaar duurt, gerekend vanaf de eerste ziektedag, kan de werkgever de arbeidsovereenkomst van de werknemer herzien teneinde de arbeidsovereenkomst aan de feitelijke situatie aan te passen.

### **Artikel 5.3 Reïntegratiebonus**

Indien de werkgever de arbeidsovereenkomst met een werknemer die langer dan twee jaar arbeidsongeschikt is en minder dan 35% arbeidsongeschikt wordt geacht, opzegt (anders dan op grond van een dringende reden), heeft de werknemer recht op een eenmalige reïntegratiebonus van € 4000,- op basis van een fulltime dienstverband, te betalen door de werkgever bij de laatste salarisbetaling aan werknemer.

### **Artikel 5.4 Verplichtingen van de werknemer**

- a. Als de werknemer door arbeidsongeschiktheid niet in staat is de arbeid te verrichten, is de werknemer verplicht dit onmiddellijk te melden aan de werkgever, bij voorkeur uiterlijk één uur voor de aanvang van de werkzaamheden, zich te houden aan de controlevoorschriften, alsmede zich te gedragen naar de aanwijzingen van de behandelend en controlerend arts. Bij de ziekmelding wisselt de werknemer de volgende gegevens uit:
  - reden ziekmelding;
  - verpleegadres en telefoonnummer voor zover dit afwijkt van het woonadres;
  - de verwachte duur van het ziekteverzuim;
  - afspraak voor een volgend (telefonisch) contact.
- b. De werknemer laat de werkgever tijdig weten wanneer de werknemer is hersteld en wederom met de werkzaamheden begint. Alle ziekmeldingen worden gerapporteerd aan de Arbodienst van de werkgever.
- c. De controleur of behandelend Arbo-arts of de werkgever moet de werknemer te allen tijde kunnen bereiken. Daartoe is het nodig dat zij in de gelegenheid worden gesteld om de werknemer in de woning van de werknemer of op het verpleegadres te bezoeken.

Is er – terwijl de werknemer thuis is – iets bijzonders aan de hand (...) dan treft de werknemer maatregelen, waardoor zij toch toegang kunnen krijgen tot de woning. De werknemer dient ervoor te zorgen dat als de controleur of behandelend arts de werknemer niet thuis treft, hij op het betrokken adres kan vernemen waar de werknemer is.
- d. Indien de werknemer tijdens de arbeidsongeschiktheid van de werknemer verhuist, tijdelijk elders verblijft of van verpleegadres verandert, behoort de werknemer dit binnen 24 uur aan de werkgever door te geven.
- e. De werknemer geeft gevolg aan een oproep om te verschijnen op het spreekuur van de behandelend arts of een door de Arbodienst aangewezen specialist. Als er een geldige reden tot verhindering is (bijvoorbeeld bedlegerigheid), dan behoort dit terstond medegedeeld te worden. Voorgaande oproep vervalt niet indien de werknemer van plan zou zijn op die dag of een latere dag zijn werkzaamheden te hervatten, behoudens toestemming van de werkgever.
- f. Bij arbeidsongeschiktheid dient de werknemer zich – in het eigen belang – binnen redelijke termijn onder behandeling te stellen van de huisarts en de voorschriften van deze arts op te volgen.
- g. De werknemer dient zich tijdens de arbeidsongeschiktheid zodanig te gedragen, dat daardoor de genezing niet kan worden belemmerd.
- h. Tijdens arbeidsongeschiktheid dient de werknemer voor een meerdaags verblijf in het buitenland toestemming te hebben van de werkgever.
- i. Verblijft de werknemer in het buitenland, dan meldt de werknemer eventuele arbeidsongeschiktheid onmiddellijk bij de werkgever. De werknemer meldt zich eveneens bij het dichtstbijzijnde kantoor van het orgaan voor de ziekteverzekering en vraagt tevens een verklaring van de behandelend geneesheer. De werknemer moet aan het buitenlandse orgaan vragen de betrokken bedrijfsvereniging of Arbodienst zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van de ziekmelding. Indien op bovenstaande wijze is gehandeld en diens gevolg tot uitkering overgegaan wordt, kunnen verlofdagen als ziektedagen worden aangemerkt.
- j. Ter voorkoming van misbruik is de werkgever bevoegd om, in geval hij aannemelijk maakt dat de werknemer zich ten onrechte arbeidsongeschikt heeft gemeld en niet op het werk verschijnt, hetzij over die dagen de doorbetaling van het salaris achterwege te laten, onverminderd het recht van de werkgever het verzuim aan te merken als dringende reden voor ontslag op staande voet.

## Artikel 5.5 Overlijdensuitkering

- a. Indien de werknemer komt te overlijden wordt, naast de uitbetaling van het salaris tot en met de dag van overlijden, een uitkering ineens toegekend, gelijk aan 3/12<sup>e</sup> netto jaarsalaris uitgekeerd aan:
  - de langstlevende der echtgenoten, indien de overledene gehuwd was en niet duurzaam gescheiden van de andere echtgeno(o)t(e) leefde; of
  - indien deze echtgeno(o)t(e) reeds overleden is, aan de minderjarige wettige, pleegkinderen of natuurlijke kinderen gezamenlijk.
- b. Indien de werknemer arbeidsongeschikt is voorafgaand aan het overlijden, wordt bij de bepaling van de netto overlijdensuitkering uitgegaan van het (volledige) 1/12<sup>e</sup> netto jaarsalaris uitgekeerd in de maand voorafgaand aan de eerste dag van de arbeidsongeschiktheid.
- c. Indien de werknemer voorafgaand aan het overlijden verlof geniet, wordt bij de vaststelling van de overlijdensuitkering uitgegaan van het (volledige) netto maandsalaris in de maand voorafgaand aan de aanvang van de verlofperiode.
- d. Voor dit artikel worden de rechten van gehuwde werknemers en die van de partner als bedoeld in artikel 1.1 gelijkgesteld.
- e. Indien er geen andere belanghebbenden zijn als bedoeld in lid a, wordt de uitkering toegekend aan degene voor wie de werknemer kostwinner was.
- f. Wanneer er geen belanghebbenden zijn als bedoeld in voorgaande leden, kan in bijzondere gevallen de in lid a bedoelde uitkering worden uitbetaald aan de persoon of personen die daarvoor naar het oordeel van de werkgever naar billijkheidsoverweging in aanmerking komen.
- g. De overlijdensuitkering, bedoeld in lid a, wordt verminderd met het bedrag van de uitkering dat aan de nagelaten betrekking terzake van het overlijden van de werknemer toekomt krachtens de Ziektewet of een wettelijk voorgeschreven arbeidsongeschiktheidsverzekering.

## Artikel 6.1 Kostenvergoedingen

- a. De werknemer kan in aanmerking komen voor de volgende kostenvergoedingen:
  - woon-werkverkeer (artikel 6.2);
  - functiegerichte scholing (artikel 6.3),
  - loopbaangerichte scholing (artikel 6.4),
  - maaltijdkosten (artikel 6.6).
- b. Voorts kunnen door de werkgever een aantal facultatieve kostenvergoedingen toegekend worden. In bijlage 6 zijn de aanbevelingen opgenomen met betrekking tot deze regelingen:
  - zakelijke kilometers;
  - telefoon;
  - verblijf.Deze niet verplichte kostenvergoedingen zullen individueel in de arbeidsovereenkomst worden overeengekomen. Daarbij worden zoveel als mogelijk de richtlijnen gevolgd zoals deze in bijlage 6 zijn opgenomen. De werkgever heeft echter te allen tijde de bevoegdheid om daar van af te wijken.
- c. De vergoedingen worden maandelijks met het salaris uitbetaald, dan wel rechtstreeks per kas onder overlegging van de originele betalingsbewijzen of nota's, (eventueel) de kilometerstaten en de door de werkgever voor akkoord getekende opgave.
- d. Indien de werknemer de functie langer dan één maand niet uitoefent, behoudt de werkgever zich het recht voor om de voor de werknemer geldende kostenvergoeding(en) stop te zetten, zonder dat de werkgever jegens de werknemer gehouden zal zijn tot betaling van enige (schade-) vergoeding.
- e. Alle kostenvergoedingsregelingen zijn erop gebaseerd dat voor de werkgever, ten aanzien van de vergoedingen, geen inhoudingsplicht in het kader van de Wet op de Loonbelasting aanwezig is.

## Artikel 6.2 Woon-werkverkeer

Aan de werknemer wordt een vergoeding verleend ter compensatie van de reiskosten in verband met woonwerkverkeer. Daarbij wordt uitgegaan van de volgende richtlijnen:

- a. Openbaar vervoer. Indien de werknemer van het openbaar vervoer gebruik maakt, ontvangt de werknemer de werkelijke kosten van openbaar vervoer per maand, op basis van een maand- of jaarabonnement openbaar vervoer 2e klasse, met als maximum het fiscaal vrijgestelde bedrag openbaar vervoer per maand. De voorwaarde is echter dat originele plaatsbewijzen worden overgelegd of dat een openbaar vervoersverklaring kan worden overgelegd.
- b. Voor een andere wijze van vervoer. Als de werknemer geen gebruik maakt van het openbaar vervoer ontvangt de werknemer per werkdag een reiskostenvergoeding op basis van afstand woon- werk – volgens de meest gebruikelijke route – van € 0,19 per kilometer vanaf 5 kilometer enkele reis tot een maximum van 30 kilometer enkele reis. De hoogte van deze reiskostenvergoeding wordt jaarlijks aangepast aan het CBS indexcijfer (CPI), voor zover hierdoor deze vergoeding niet uitstijgt boven het door de fiscus bepaalde maximum fiscaal vrijgestelde bedrag.

- c. Indien de werknemer verhuist, wordt de reiskostenvergoeding aangepast op basis van de nieuwe afstand.

### **Artikel 6.3 Functiegerichte scholing**

De werknemer is verplicht om de voor de functie benodigde vakkennis en vaardigheden te verwerven dan wel actueel te houden. Voor de functiegerichte scholing geldt dat hierbij sprake is van een voor de werknemer verplichte scholing. De werkgever kan de werknemer verplichten tot het volgen van een specifieke en of geaccrediteerde opleiding. De werkgever zal schriftelijk aan de werknemer bevestigen dat het verplichte scholing betreft.

In dat geval gelden de volgende bepalingen:

Studiefaciliteiten:

- a. De werkgever verleent de werknemer betaald verlof voor het volgen van de verplichte scholing.
- b. Parttimer: Indien de opleiding noodzakelijk plaatsvindt op een niet-werkdag dan heeft de werknemer het recht om het/de betreffend(e) dagde(e)l(en) te laten uitbetalen.
- c. Voor de opleidingstijd wordt het gebruikelijke uurloon (exclusief ANW-toeslag) aan de werknemer betaald.
- d. De kosten van een dergelijke opleiding alsmede de reis- en verblijfskosten zijn volledig voor rekening van de werkgever.

### **Artikel 6.4 Loopbaangerichte scholing**

Loopbaangerichte scholing vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Uitgangspunt hierbij is dat de werkgever de studiekosten voor haar rekening neemt (artikel 6.4 lid e) en werknemer de opleiding volgt in zijn eigen tijd, dan wel door onbetaald verlof te nemen waarbij de levensfasevoorziening (deels) kan worden ingebracht (artikel 6.4 lid d). Indien een werknemer een loopbaangerichte scholing wil volgen, maakt hij dit schriftelijk kenbaar aan de werkgever onder vermelding van opleiding, opleidingstijd en kosten. Wanneer werkgever en werknemer de scholing in beider belang vinden, zullen zij afspraken maken over de loopbaangerichte scholing. In dat geval gelden de volgende bepalingen, waarbij onder studieverlof onbetaald verlof wordt verstaan:

- a. De werkgever zal de werknemer, die een arbeidsovereenkomst heeft voor onbepaalde tijd, onbetaald verlof verlenen, indien de werknemer op eigen verzoek in overleg met de werkgever een erkende, voor de huidige functie niet verplicht gestelde opleiding volgt, indien de opleiding van belang is voor de functie of een te verwachten functie binnen de sector van deze CAO. Hieronder wordt ook verstaan een verzoek van de werknemer om een EVC (Erkenning van Verworven Competenties)-traject te volgen.
- b. Indien de lessen gedurende de normale werktijd moeten worden gevolgd kan studieverlof verleend worden voor minimaal een halve dag per week, tenzij het belang van de te verrichten werkzaamheden zich daartegen verzet. Indien de opleiding plaatsvindt op een niet-werkdag kan de werknemer geen aanspraak maken op compensatie in loon of vrije tijd, of op enig andere wijze.
- c. Studieverlof wordt verleend op de dag waarop wordt deelgenomen aan een examen of tentamen. Ter voorbereiding op een examen of tentamen kan bovendien studieverlof worden verleend voor maximaal vijf halve dagen per jaar. Indien de arbeidsduur (tijdelijk) afwijkt van de basisarbeidsduur kan de werknemer verlof krijgen naar evenredigheid van het dienstverband.
- d. Ter (gedeeltelijke) financiering van het studieverlof kan de werknemer in het kader van de levensfase voorziening maximaal 30,4 uur inzetten overeenkomstig artikel 6.8.
- e. De kosten gemoeid met het volgen van de loopbaangerichte scholing zijn voor rekening van de werkgever. Hieronder wordt verstaan de cursus- en lesgelden, studiemateriaal, examen- en diplomakosten en de aanschafkosten van verplicht gesteld studiemateriaal, reis- en verblijfskosten in het kader van de opleiding.

### **Artikel 6.5 Terugbetalingsregeling voor kosten vallend onder artikel 6.4**

- a. Voor het volgen van een verplichte functie gerichte opleiding c.q. cursus geldt geen terugbetalingsregeling.
- b. De afspraken over het volgen van loopbaangerichte scholing door werknemer worden, indien de kosten hiervan meer dan € 450,- bedragen en de studie gevolgd wordt in het kader van artikel 6.4, vastgelegd in een studieovereenkomst, zie bijlage 4.
- c. De werkgever kan van de werknemer, aan wie studiefaciliteiten conform artikel 6.4 zijn verleend en waarmee daartoe een schriftelijke overeenkomst is gesloten, in de volgende gevallen terugbetaling conform lid d van dit artikel, verlangen als de kosten meer dan € 450,- bedragen:
  - bij ontslag op verzoek van de werknemer
  - bij ontslag op staande voet
  - indien de studie niet met goed gevolg is afgesloten door omstandigheden die aan de werknemer te wijten zijn.
- d. Voor iedere maand dat het dienstverband na het voltooien of beëindigen van de studie korter



- geduurd heeft dan 24 maanden, dient de werknemer de werkgever 1/24-ste deel terug te betalen.
- e. De opleidingskosten, die zijn gemaakt in het kader van een EVC-traject, als bedoeld in artikel 4 lid a, zijn uitgesloten van deze terugbetalingsregeling.

#### **Artikel 6.6 Maaltijdkosten**

Indien de werknemer van een Dagpraktijk aansluitend op de normale werkdag tot 19.00 uur of later arbeid moet verrichten, heeft de werknemer, tenzij de werkgever de werknemer een maaltijd verstrekt, recht op een maaltijdvergoeding van € 12,09 mits dit fiscaal is toegestaan.

#### **Artikel 6.7 Spaarloon- of levensloopregeling**

- a. De werkgever stelt de werknemer, voor zover fiscale wetgeving dit mogelijk maakt, in de gelegenheid deel te nemen aan een spaarloonregeling conform de wettelijke regeling terzake.
- b. Aan de werknemer wordt de mogelijkheid geboden deel te nemen aan een levensloopregeling overeenkomstig de regeling in bijlage 7.
- c. De werknemer kan niet gelijktijdig deelnemen aan een spaarloonregeling en een levensloopregeling.

#### **Artikel 6.8 Levensfasevoorziening**

- a. Werknemer kan met ingang van 1 januari 2009 in dit kader een levensfasevoorziening als bedoeld in lid d van minimaal 1 uur en maximaal 30,4 uur per jaar aanwenden. Indien de werknemer minder uren werkt dan de basisarbeidsduur (art 4.1) dan zal de voorziening naar rato van de arbeidsuren van het dienstverband worden toegekend.
- b. Indien de werknemer daartoe besluit zal voor elk uur 1 uurloon uit het salaris worden gehaald in het jaar waarin de uren van de levensfasevoorziening worden besteed, tenzij werkgever en werknemer daar andersluidende afspraken over maken in de Levensfaseovereenkomst, zie bijlage 5.
- c. De werknemer kan de levensfasevoorziening aanwenden ten behoeve van loopbaangerichte scholing en aanpassing werk- of rusttijden, extra vakantieverlof of storting in de levensloopregeling.
- d. Jaarlijks, in het vierde kwartaal voert de werkgever een jaargesprek met betrekking tot de eventuele toepassing van artikel 6.8. In dit gesprek bepaalt de werknemer of hij gebruik maakt van de levensfasevoorziening als bedoeld in artikel 6.8 en de wijze van toepassing van lid c. Besteding aan de doelen conform lid c vindt slechts plaats conform de wensen van de werknemer, indien werkgever en werknemer daar overeenstemming over hebben bereikt.
- e. De afspraken worden vastgelegd in de Levensfaseovereenkomst, zie bijlage 5 tussen werknemer en werkgever.
- f. De besteding van de levensfasevoorziening kan slechts plaats vinden in het kalenderjaar, waarin het recht is ontstaan, met dien verstande, dat de besteding van die uren dient plaats te vinden voor 1 april van het daaropvolgende jaar. Worden de uren niet aangewend (voor de in lid c bedoelde bestedingsdoelen), dan komen zij te vervallen.
- g. Indien de levensfasevoorziening voor scholing wordt ingezet, zullen eerst alle overige regelingen ten aanzien van studie faciliteiten uit deze CAO van toepassing zijn.

#### **Artikel 6.9 Bedrijfskleding**

- a. De werkgever stelt aan de werknemer bedrijfskleding ter beschikking, indien de werknemer, gezien de aard van de functie door de werkgever verplicht wordt gesteld om de bedrijfskleding te dragen.
- b. De bedrijfskleding wordt door de werkgever aan werknemer in bruikleen verstrekt of de werkgever vergoedt de kosten verbonden aan de aanschaf van de bedrijfskleding.
- c. De kosten verbonden aan het onderhoud van de in bruikleen gegeven bedrijfskleding komen voor rekening van de werkgever.
- d. Bij uitdiensttreding wordt de ter beschikking gestelde bedrijfskleding uiterlijk op de laatste werkdag van werknemer door werknemer bij werkgever ingeleverd.

#### **Artikel 6.10 Dienstjubilea**

De werknemer heeft, indien de werknemer gedurende 12,5 en 25 jaar in dienst is geweest bij de werkgever, recht op een jubileumgratificatie. Deze jubileumgratificatie is als volgt:

- bij 12,5 dienstjaren: een bruto 1/24<sup>e</sup> jaarsalaris;
- bij 25 dienstjaren: een bruto 1/12<sup>e</sup> jaarsalaris netto uit te betalen. Toelichting: werknemer heeft een bruto 1/12<sup>e</sup> jaarsalaris van € 2.500,-. Bij 25 dienstjaren is de jubileumuitkering netto € 2.500,-.

### **Artikel 6.11 Vakbondscontributie**

- a. De werknemer komt op zijn of haar verzoek in aanmerking voor een kostenneutrale vergoeding van de contributie aan een vak- of beroepsorganisatie, waarbij de werkgever de contributie voor zijn rekening neemt onder gelijktijdige en evenredige verlaging van het brutoloon.
- b. Deze regeling wordt als volgt uitgevoerd:
  - De werknemer betaalt de contributie zelf rechtstreeks aan de werknemersorganisatie;
  - Tegen overlegging van betalingsbewijzen verstrekt de werkgever op verzoek van de werknemer éénmaal per jaar een vergoeding in diens contributie aan een vak- of beroepsorganisatie en de werknemer machtigt de werkgever gelijktijdig het bedrag van deze vergoeding in mindering te brengen op zijn of haar brutoloon;
  - De aanvraag moet jaarlijks vóór 1 november ingediend worden en de vergoeding wordt gelijk met de salarisbetaling over december van dat jaar uitgekeerd.
- c. Indien de werknemer lid is van meerdere vakorganisaties, bepaalt de werknemer welk lidmaatschap door werkgever wordt vergoed.

### **Artikel 6.12 Stagevergoeding**

- a. De leerling die vanuit een erkende beroepsopleiding stage loopt ontvangt een stagevergoeding van € 100,- bruto per maand.
- b. De leerling die minder dan 23 uur van de gebruikelijke werktijd stage loopt ontvangt de in sub a van dit artikel genoemde vergoeding naar rato.
- c. De vergoeding geldt niet voor leerlingen die in dienstverband werkzaam zijn en daarvoor salaris ontvangen.

### **Artikel 7.1 Algemeen**

De werkgever heeft ten behoeve van de werknemer een aantal (collectieve) verzekeringen afgesloten, te weten:

- aansprakelijkheidsverzekering.

De werknemer ontvangt een exemplaar van de tekst van de verzekeringsvoorwaarden, welke op de werknemer van toepassing zijn.

De werkgever behoudt zich het recht om, – indien de bedrijfsomstandigheden daartoe noodzaken of, indien wetgeving dit oplegt – zonodig in overleg met de werknemer een verzekering te wijzigen.

### **Artikel 7.2 Ziektekosten**

- a. Aan de werknemer wordt de mogelijkheid geboden van deelname aan een ziektekostenverzekering overeenkomstig de regeling opgenomen in bijlage 8.
- b. De werknemer die van één van de mogelijkheden opgenomen in bijlage 8 gebruik maakt, heeft met ingang van 1 januari 2007 recht op een bijdrage van de werkgever in de premie van de aanvullende ziektekostenverzekering met een maximum van € 120,- bruto per jaar, ongeacht de omvang van het dienstverband.
- c. De werknemer die meerdere arbeidsovereenkomsten heeft met meerdere werkgevers vallend onder de werkingssfeer van deze CAO, ontvangt van ieder van deze werkgevers de vergoeding naar rato van het desbetreffende dienstverband, met dien verstande dat het bedrag van € 120,- bruto per jaar wordt uitbetaald door de gezamenlijke werkgevers.

### **Artikel 7.3 WGA-premie**

Met ingang van 1 januari 2009 zal de werkgever de gedifferentieerde WGA-premie niet meer verhalen op de werknemer.

### **Artikel 7.5 Aansprakelijkheid**

De werkgever heeft ten behoeve van de werknemer een verzekering afgesloten ter dekking van de persoonlijke aansprakelijkheid van de werknemer voor schade aan derden, toegebracht in de uitoefening van de functie.

### **Artikel 8.1 Vakantie**

- a. Bij een basisarbeidsduur van 38 uur per week heeft de werknemer recht op 190 vakantie-uren per jaar.
- b. Daarnaast heeft de werknemer, afhankelijk van de leeftijd van de werknemer, jaarlijks recht op extra vakantie-uren. Voor het bepalen van de leeftijd geldt de leeftijd die in de loop van het kalenderjaar wordt bereikt.

- c. Bij een basisarbeidsduur van 38 uur:
  - 15 uur voor de werknemer in leeftijdscategorie 50 tot en met 54 jaar;
  - 30 uur voor de werknemer in leeftijdscategorie 55 tot en met 59 jaar;
  - 45 uur voor de werknemer in leeftijdscategorie 60 jaar en ouder.
- d. Voor de werknemer wiens arbeidsduur (tijdelijk) afwijkt van de basisarbeidsduur, zoals omschreven in lid a, worden de vakantie-uren naar evenredigheid vastgesteld.
- e. Bij aanvang of beëindiging van het dienstverband in de loop van het kalenderjaar wordt het aantal vakantie-uren naar evenredigheid vastgesteld. Vindt in- of uitdiensttreding plaats in de loop van een kalendermaand, dan worden voor die maand naar rato vakantie-uren opgebouwd.
- f. De werkgever kan collectieve vakantiedagen vaststellen tot een maximum van twee per kalenderjaar. De werkgever maakt dit jaarlijks voor 31 december van het jaar, voorafgaande van het betreffende kalenderjaar, bekend aan alle werknemers.
- g. Indien de werknemer vakantiedagen wil opnemen, dient hij een schriftelijk verzoek bij de werkgever in te dienen, waarin de werknemer aangeeft wanneer en hoeveel vakantiedagen hij wenst op te nemen.
- h. De werkgever zal overeenkomstig het verzoek van de werknemer de vakantiedagen vaststellen, tenzij sprake is van gewichtige redenen. De werkgever zal alsdan de werknemer binnen twee weken na ontvangst van het verzoek zijn bezwaren aan de werknemer schriftelijk kenbaar maken.
- i. De werknemer heeft het recht om drie aaneengesloten weken vakantie op te nemen.
- j. De vakantiedagen worden zodanig vastgesteld dat in een bepaald jaar verworven aanspraken op vakantiedagen ook zoveel mogelijk in datzelfde jaar geldend worden gemaakt.
- k. Indien de werknemer ziek wordt tijdens de vakantie, worden de hierdoor gemiste vakantie-uren niet in mindering gebracht op het totaal aantal resterende vakantiedagen, mits de werknemer zich houdt aan de geldende regels, genoemd in artikel 5.4 van deze CAO.
- l. Tijdens ziekte langer dan zes maanden, bouwt de werknemer alleen over de laatste zes maanden vakantiedagen op. Tijdvakken van ziekte worden samengeteld wanneer ze elkaar met een onderbreking van minder dan een maand opvolgen.

#### **Artikel 8.2 Calamiteitenverlof**

- a. Bij zodanige ziekte van een partner dan wel de inwonende kinderen dat de werknemer regelingen moet treffen om de zorg te regelen, heeft de werknemer recht op calamiteitenverlof met behoud van salaris.
- b. De omvang van dit verlof bedraagt – achteraf vast te stellen – de benodigde tijd met een maximum van 24 uur per kalenderjaar bij een voltijds dienstverband.
- c. De werknemer stelt de werkgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van de calamiteit, daarbij angevend een indicatie van de benodigde tijd.

#### **Artikel 8.3 Kortdurend zorgverlof**

- a. De werknemer kan in aanmerking komen voor een kortdurend zorgverlof wanneer sprake is van ziekte van echtgeno(o)t(e) of partner, inwonend (pleeg)kind, inwonend kind van echtgeno(o)t(e) of partner, of bloedverwant in de eerste graad niet zijnde een kind, en deze persoon vanwege de ziekte verzorging van de werknemer nodig heeft.
- b. Het kortdurend zorgverlof bedraagt per jaar maximaal twee keer de gemiddelde arbeidsduur per week. Gedurende het verlof heeft de werknemer recht op 100% van het loon voor zover dit niet meer bedraagt dan het maximum dagloon, maar ten minste op het voor de werknemer geldende wettelijke minimumloon.

#### **Artikel 8.4 Langdurend zorgverlof**

Indien de werknemer ten minste één jaar in dienst is, kan de werknemer gebruik maken van de regeling langdurend zorgverlof. De regeling langdurend zorgverlof is opgenomen als bijlage 9.

#### **Artikel 8.5 Ouderschapsverlof**

Indien de werknemer ten minste één jaar in dienst is, kan de werknemer gebruik maken van ouderschapsverlof. De regeling ouderschapsverlof is opgenomen als bijlage 10.

#### **Artikel 8.6 Buitengewoon verlof**

De werknemer kan in verscheidene bijzondere situaties aanspraak maken op buitengewoon verlof met behoud van salaris in verband met familieomstandigheden en lidmaatschap van een werknemersorganisatie. Deze situaties zijn opgesomd in bijlage 11, die geldt als nadere invulling/uitwerking van de Wet Arbeid en Zorg. De werknemer die zwanger is, kan aanspraak maken op zwangerschaps- en



bevallingsverlof van 16 weken. De Regeling Zwangerschaps- en bevallingsverlof is opgenomen als bijlage 12.

#### **Artikel 9.1 Op non-actiefstelling**

- a. De werkgever kan de werknemer voor een periode van ten hoogste twee weken op non-actief stellen, indien naar het oordeel van de werkgever de voortgang van de werkzaamheden – door welke oorzaak dan ook – ernstig wordt belemmerd. Deze termijn kan ten hoogste éénmaal met twee weken worden verlengd.
- b. De werkgever kan de werknemer, nadat het dienstverband rechtsgeldig is opgezegd, voor de verdere duur van die opzegtermijn op non-actief stellen, indien zwaarwegende belangen naar het oordeel van de werkgever zulks noodzakelijk achten.
- c. Het besluit tot op non-actiefstelling, alsmede het eventuele besluit tot verlenging daarvan wordt door de werkgever binnen 24 uur schriftelijk aan de werknemer medegedeeld onder vermelding van de redenen waarom de maatregel naar zijn oordeel is vereist.
- d. Op non-actiefstelling geschiedt steeds met behoud van alle overige rechten voortvloeiend uit deze CAO en uit de individuele arbeidsovereenkomst.
- e. Zowel de werkgever als de werknemer is verplicht binnen twee weken met elkaar in overleg te treden om een situatie te creëren waardoor de werknemer zijn werkzaamheden kan hervatten.
- f. Na het verstrijken van de periode van twee c.q. vier weken is de werknemer gerechtigd zijn werkzaamheden te hervatten.
- g. Op non-actiefstelling kan niet bij wijze van strafmaatregel worden gebruikt.

#### **Artikel 9.2 Schorsing**

- a. De werkgever kan de werknemer voor ten hoogste 14 kalenderdagen schorsen indien het vermoeden bestaat dat een dringende reden in de zin van artikel 7:678 van het BW aanwezig is om hem op staande voet te ontslaan en schorsing naar het oordeel van de werkgever in het belang van het werk dringend wordt gevorderd.  
Deze termijn kan éénmaal met ten hoogste 14 kalenderdagen worden verlengd.
- b. Alvorens tot schorsing over te gaan zal de werkgever de werknemer horen of doen horen, althans daartoe behoorlijk oproepen. De werknemer heeft het recht zich te doen bijstaan door een raadsman.
- c. De werkgever deelt een besluit tot schorsing, alsmede een besluit tot verlenging daarvan, terstond aan de werknemer mee, onder vermelding van de duur van de schorsing en de redenen die voor de schorsing c.q. verlenging aanleiding zijn. De werkgever bevestigt een besluit spoedig daarna schriftelijk en gemotiveerd aan de werknemer.
- d. Gedurende de schorsing behoudt de werknemer het recht op salaris.
- e. Als de schorsing ongegrond blijkt te zijn, wordt de werknemer gerehabiliteerd hetgeen schriftelijk aan de werknemer wordt medegedeeld of bevestigd.
- f. De werknemer kan de werkgever verplichten derden die door de werkgever op de hoogte zijn gesteld, de ongegrondheid van de schorsing en de rehabilitatie schriftelijk mee te delen.
- g. Het niet rehabiliteren van de werknemer en het niet tijdig schriftelijk mededelen of bevestigen van de rehabilitatie kan voor de werknemer een grond opleveren voor het onmiddellijk beëindigen van de arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:679 van het BW.

#### **Artikel 10.1 Gezondheid en veiligheid**

- a. De werkgever zal in zijn beleid grote aandacht besteden aan het scheppen van arbeidsomstandigheden die een gezond en veilig klimaat waarborgen. Daarnaast zal de werkgever maatregelen nemen dan wel voorwaarden creëren die de gezondheidstoestand van de werknemer beschermen.
- b. De werkgever treft in de onderneming alle passende maatregelen die nodig zijn ter uitvoering van de wettelijke voorschriften voor bescherming van de daarin werkzame personen en stelt een calamiteitenplan op. Indien werkzaamheden het gebruik van veiligheidsmiddelen noodzakelijk maken, verstrekt de werkgever de werknemer deze veiligheidsmiddelen.
- c. Indien de werkzaamheden tevens in de avond, nacht en het weekend worden verricht, zal de werkgever ervoor zorgen dat de veiligheid van de werknemer zoveel mogelijk wordt gegarandeerd. Indien noodzakelijk, zal de werkgever de nodige maatregelen treffen om de gezondheid en veiligheid zoveel mogelijk te beschermen. De werkgever kan in dit verband beslissen om luchtsluizen aan te leggen en/of overeenkomsten te sluiten met bewakingsdiensten.
- d. De werknemer is verplicht de eigen veiligheid en die van anderen in acht te nemen, de door de werkgever gegeven voorschriften op te volgen, veiligheidsmiddelen te gebruiken en voorgeschreven beveiligingen toe te passen. De exacte invulling van voornoemde zal decentraal plaatsvinden.
- e. De werknemer is verplicht aan de werkgever of diens vertegenwoordiger terstond kennis te geven van een gebrek aan of verlies van enig bedrijfsmiddel waarvan een goed werknemer kan veronderstellen dat wetenschap voor de werkgever van belang is.

- f. De werknemer kan niet worden verplicht tot het verrichten van werkzaamheden waarbij aan de wettelijke voorschriften omtrent veiligheid niet is voldaan.
- g. De werkgever beschikt, voor zover wettelijk daartoe de verplichting bestaat, over een calamiteitenplan en ziet erop toe dat bij de werknemer de namen bekend zijn van personen die beschikken over een Bedrijfs-Hulp-Verleningsdiploma.
- h. De werkgever sluit, voor zover wettelijk daartoe de verplichting bestaat, voor alle Arbo-zaken een contract af met een Arbodienst. Iedere werknemer kan hiervan gebruik maken.

## **Artikel 10.2 Inenting**

De noodzakelijke inenting tegen beroepsziekten komen voor rekening en verantwoording van de werkgever.

## **Artikel 10.3 Gedragscode internet en emailgebruik**

Gezien het frequent gebruik van internet en email en om oneigenlijk gebruik tegen te gaan, kan de werkgever besluiten om een gedragscode op te stellen. Als richtlijn voor deze gedragscode wordt uitgegaan van de gedragscode zoals opgenomen in bijlage 13

## **Artikel 10.4 RI&E**

Sociale partners in de CAO Huisartsenzorg beschikken over een geactualiseerde en erkende digitale branche risico-inventarisatie en evaluatie, de RI&E CAO Huisartsenzorg genaamd. Met de risico-inventarisatie brengen werkgevers in kaart hoe zij hun deskundige bijstand conform artikel 14 van de arbeidsomstandighedenwet in dienen te richten.

Indien een werkgever met minder dan 26 werknemers de branche RI&E geheel zelf uitvoert, is geen toets door een gecertificeerd arbo-deskundige nodig.

Indien een werkgever met 26 of meer werknemers de branche RI&E zelf uitvoert is een lichte toets door een gecertificeerde arbo-deskundige mogelijk. Dit onder de voorwaarde dat de preventiemedewerker, die bij de uitvoering van de RI&E betrokken is, de opleiding tot preventiemedewerker heeft voltooid.

## **Artikel 11.1 Functiewaardering Huisartsenzorg (FWHZ)**

- a. Voor werknemers die vallen onder de CAO huisartsenzorg wordt de functie gewaardeerd met de systematiek 'Functiewaardering Huisartsenzorg' (FWHZ). In deze systematiek komen binnen de gezondheidszorg gebruikelijke beloningsverhoudingen tot uitdrukking.
- b. Voor in de praktijk gangbare functies binnen de huisartsenzorg zijn referentiefuncties opgesteld. De referentiefuncties zijn vastgelegd in functieprofielen waarin de belangrijkste taken, verantwoordelijkheden en omstandigheden zijn beschreven. De referentiefunctie zijn ingedeeld in functieniveaus. De FWHZ kent 11 functieniveaus, genummerd van 2 tot en met 12.
- c. Functies binnen de huisartsenzorg worden ingedeeld met behulp van een referentiematrix. Met de referentiematrix kan aan de hand van concrete criteria het niveau van een functie worden bepaald.
- d. Aan elk functieniveau is een overeenkomstig genummerde salarisschaal gekoppeld. De salarisschalen en de regels voor de inschaling in de salarisschalen zijn opgenomen in bijlage 15 van deze CAO.

## **Artikel 11.2 Referentiefuncties en Referentiematrix**

- a. De volgende referentiefuncties zijn opgesteld:
  - 1. Doktersassistent dag
  - 2. Doktersassistent ANW
  - 3. Coördinerend doktersassistente Dag
  - 4. Coördinerend doktersassistente ANW
  - 5. Apothekersassistent/doktersassistent
  - 6. Praktijkondersteuner
  - 7. Praktijkondersteuner met managementtaken
  - 8. Assistent Locatiemanager
  - 9. Locatiemanager
  - 10. Hoofd Administratie
  - 11. Kwaliteits- en klachtenfunctionaris
  - 12. P&O functionaris
  - 13. Administrateur
  - 14. Administratief medewerker
  - 15. Chauffeur
  - 16. Facilitair medewerker

#### 17. Secretaresse

- b. De handleiding, beschrijvingen, referentiematrix, procedure functie-indeling en procedure indeling van niet in de matrix voorkomende functies staan vermeld in het naslagwerk 'Handleiding functiewaardering CAO huisartsenzorg', dat is na te lezen op het openbare deel van de LHV website. U kunt de handleiding terugvinden op [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl). Het betreft Handleiding functiewaardering CAO huisartsenzorg 1 maart 2007–1 januari 2009.
- c. In de referentiematrix is voor elke functie het basisniveau aangegeven met de belangrijkste onderdelen van de functie, die het niveau bepalen.
- d. De referentiematrix bevat voor elke referentiefunctie één of meer varianten in een lager en/of een hoger functieniveau met de functie-elementen die voor dat niveau bepalend zijn. Dat niveau is van toepassing als tenminste de helft van de aangegeven elementen structureel van toepassing zijn voor de functie.

#### **Artikel 11.3 Bezwarenprocedure: Heroverweging werkgever**

- a. De werknemer kan binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de functie-indeling de werkgever gemotiveerd schriftelijk vragen de functie-indeling dan wel de ingangsdatum te heroverwegen.
- b. De werkgever stelt de werknemer binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek om heroverweging in de gelegenheid het verzoek mondeling toe te lichten.
- c. De werkgever beslist op verzoek binnen 28 kalenderdagen na de mondelinge toelichting van de werknemer en deelt de werknemer dit schriftelijk voorzien van een motivatie mede.

#### **Artikel 11.4 Bezwarenprocedure: FWHZ-commissie**

- a. De werknemer kan binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de beslissing op de heroverweging van de werkgever, schriftelijk bezwaar aantekenen tegen deze beslissing bij de FWHZ-commissie.
- b. Het bezwaar moet worden gemotiveerd en voorzien zijn van een afschrift van alle beschikbare stukken uit de heroverweging.
- d. De FWHZ-commissie vraagt bij de werkgever om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek om de stukken, een afschrift op van het volledige dossier, alsmede een schriftelijke reactie op het bezwaar van de werknemer, naar de commissie te sturen.
- f. De werkgever beslist binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies van de commissie op het bezwaar conform het advies en stelt de werknemer hier schriftelijk van op de hoogte.

#### **Artikel 11.5 FWHZ-commissie**

- a. Voor waardering van niet in de referentiematrix voorkomende functies en voor advisering over bezwaren met betrekking tot de functie-indeling dan wel de ingangsdatum richten CAO-partijen een FWHZ-commissie in.
- b. De FWHZ-commissie is paritair samengesteld en bestaat uit drie leden, een lid is benoemd namens de werkgevers, een lid is benoemd namens de werknemers en een lid is een onafhankelijk functiewaarderingsdeskundige.

### **BIJLAGE 1 ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR BEPAALDE TIJD**

#### Partijen

'Werkgever', gevestigd te ('postcode') 'plaatsnaam', vertegenwoordigd door de heer/mevrouw 'naam', hierna te noemen de werkgever,

en,

De heer/mevrouw 'naam', geboren op 'geboortedatum', wonende te ('postcode') 'plaatsnaam' aan de 'straatnaam', hierna te noemen de werknemer,

Verklaren een arbeidsovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

#### **Artikel 1 Indiensttreding**

De werknemer treedt bij de werkgever in dienst met ingang van 'datum'.

#### **Artikel 2 Duur van de dienstbetrekking**

- 1. De arbeidsovereenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd en wel voor de duur van 'duur'. De arbeidsovereenkomst eindigt aldus van rechtswege per 'datum'.



2. De arbeidsovereenkomst is voor beide partijen tussentijds opzegbaar. Opzegging dient schriftelijk te geschieden tegen het einde van de maand. Partijen nemen een opzegtermijn in acht waarvan de duur is bepaald door de CAO.

### **Artikel 3 Proeftijd**

Er geldt een wederzijdse proeftijd van 1 maand.

### **Artikel 4 Plaats**

De plaats van tewerkstelling bij aanvang van de arbeidsovereenkomst is 'plaatsnaam'.

### **Artikel 5 Werkzaamheden**

De functie van de werknemer is 'functienaam'. De functieomschrijving is aangehecht als bijlage.

### **Artikel 6 Arbeidsduur**

De werknemer werkt gemiddeld 'aantal' uren per week.

### **Artikel 7 Salaris**

Het salaris bedraagt € 'geldbedrag' bruto per maand volgens salaristabel '...' > periodiek '...'.

### **Artikel 8 Arbeidsongeschiktheid**

De werknemer meldt zich onverwijld bij 'naam leidinggevende', indien hij door ziekte verhinderd is de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. De werknemer is verplicht de voorschriften, zoals neergelegd in de CAO bij ziekte na te leven.

### **Artikel 9 Vakantie**

1. De werknemer heeft recht op vakantie met behoud van salaris van 'aantal' uur per kalenderjaar.
2. De werknemer ontvangt jaarlijks in de maand mei een vakantie-uitkering van 8% over het in de periode 1 juni tot en met 31 mei van elk jaar ontvangen maandsalaris. De vakantie-uitkering wordt per maand opgebouwd door reservering van 8% over het ontvangen maandinkomen.

### **Artikel 10 Geheimhouding**

De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen de werknemer uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt of de werknemer uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.

### **Artikel 13 Ontvangen stukken**

De werknemer verklaart van de werkgever te hebben ontvangen:

1. Een ondertekend afschrift van de arbeidsovereenkomst.

### **Artikel 14 Akkoord**

De werknemer verklaart met de op hem van toepassing zijnde regelingen, bedoeld in de voorgaande artikelen, bekend te zijn en akkoord te gaan.

Aldus overeengekomen te 'plaatsnaam' op 'datum',

De werkgever,

De werknemer,

## **BIJLAGE 2 ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ONBEPAALEDE TIJD**

Partijen

'Werkgever', gevestigd te ('postcode') 'plaatsnaam', vertegenwoordigd door de heer/mevrouw 'naam', hierna te noemen de werkgever,

en,



De heer/mevrouw 'naam', geboren op 'geboortedatum', wonende te ('postcode') 'plaatsnaam' aan de 'straatnaam', hierna te noemen de werknemer,

Verklaren een arbeidsovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

#### **Artikel 1 Indiensttreding**

De werknemer treedt bij de werkgever in dienst met ingang van 'datum'.

#### **Artikel 2 Duur van de dienstbetrekking**

De arbeidsovereenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd.

#### **Artikel 3 Proeftijd**

Er geldt een wederzijdse proeftijd van 2 maanden.

#### **Artikel 4 Plaats**

De plaats van tewerkstelling bij aanvang van de arbeidsovereenkomst is 'plaatsnaam'.

#### **Artikel 5 Werkzaamheden**

De functie van de werknemer is 'functienaam'. De functieomschrijving is aangehecht als bijlage.

#### **Artikel 6 Opzegtermijn**

Partijen nemen een opzegtermijn in acht waarvan de duur is bepaald door de CAO

#### **Artikel 7 Arbeidsduur**

De werknemer werkt gemiddeld 'aantal' uren per week.

#### **Artikel 8 Salaris**

Het salaris bedraagt € 'geldbedrag' bruto per maand volgens salaristabel '...' periodiek '...'.

#### **Artikel 9 Arbeidsongeschiktheid**

De werknemer meldt zich onverwijld bij 'naam leidinggevende', indien hij door ziekte verhinderd is de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. De werknemer is verplicht de voorschriften, zoals neergelegd in de CAO bij ziekte na te leven.

#### **Artikel 10 Vakantie**

1. De werknemer heeft recht op vakantie met behoud van salaris van 'aantal' uur per kalenderjaar.
2. De werknemer ontvangt jaarlijks in de maand mei een vakantie-uitkering van 8% over het in de periode 1 juni tot en met 31 mei van elk jaar ontvangen maandsalaris. De vakantie-uitkering wordt per maand opgebouwd door reservering van 8% over het ontvangen maandinkomen.

#### **Artikel 11 Geheimhouding**

De werknemer is verplicht tot geheimhouding van hetgeen de werknemer uit hoofde van de functie ter kennis komt, voor zover die verplichting uit de aard der zaak volgt of de werknemer uitdrukkelijk is opgelegd. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.

#### **Artikel 14 Ontvangen stukken**

De werknemer verklaart van de werkgever te hebben ontvangen:

1. Een ondertekend afschrift van de arbeidsovereenkomst.

#### **Artikel 15 Akkoord**

De werknemer verklaart met de op hem van toepassing zijnde regelingen, bedoeld in de voorgaande artikelen, bekend te zijn en akkoord te gaan.



Aldus overeengekomen te 'plaatsnaam' op 'datum',  
De werkgever; De werknemer,

### **BIJLAGE 3 MODEL STAGEOVEREENKOMST**

Partijen

'Stagebieder', gevestigd te ('postcode') 'plaatsnaam', vertegenwoordigd door de heer/mevrouw 'naam', hierna te noemen de stagebieder,

en,

De heer/mevrouw 'naam', geboren op 'geboortedatum', wonende te ('postcode') 'plaatsnaam' aan de 'straatnaam', hierna te noemen de stagiair,

verklaren een stageovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

#### **Artikel 1 Stageperiode**

De stagebieder stelt de stagiair in de gelegenheid om in het kader van de opleiding [naam opleiding] aan de [naam onderwijsinstelling] praktische ervaring op te doen gedurende een periode van [begindatum stage] tot en met [einddatum stage].

#### **Artikel 2 Dagelijkse leertijd**

De dagelijkse leertijd is voor de stagiair in overeenstemming met de arbeidstijd, welke geldt op de afdeling waar de stagiair geplaatst is en voor zover niet in strijd met de arbeidswetgeving met betrekking tot jeugdigen.

De stagiair zal gedurende [aantal] uren per week aanwezig zijn op door de stagebieder aan te geven tijdstippen. Hierbij zal rekening worden gehouden met contact- en terugkomdagen en andere mogelijke, relevante schoolactiviteiten van de stagiair, alsmede met schoolvakanties.

#### **Artikel 3 Stagebegeleiding**

[naam stagebegeleider] fungeert namens «stagebieder» gedurende de stageperiode als stagebegeleider en is samen met de stagebegeleider van de onderwijsinstelling [naam stagebegeleider onderwijsinstelling] verantwoordelijk voor de begeleiding van de stagiair tijdens de stageperiode.

#### **Artikel 4 Stageplan**

De onderwijsinstelling bepaalt het doel van de stage. In onderling overleg bepalen de stagebieder, de onderwijsinstelling en de stagiair de inhoud (leerdoelen en werkzaamheden) van de stage, waarna dit wordt vastgelegd in een stageplan.

De stagebieder draagt de stagiair slechts taken op die passen in het stageplan.

#### **Artikel 5 Stagevergoeding**

De stagiair ontvangt een stagevergoeding van € 100,- bruto per maand. Bij minder dan (gemiddeld per maand) 23 uur stage per week wordt de vergoeding naar rato van het aantal uren betaald. De wettelijke verplichte inhoudingen zullen door de stagebieder worden ingehouden en afgedragen.

#### **Artikel 6 Vakantie**

Aan de stagiair wordt vrij gegeven conform de door de onderwijsinstelling vastgestelde schoolvakanties, tenzij anders is overeengekomen met de stagebieder.

#### **Artikel 7 Reiskosten**

Stagiairs in het bezit van een OV-studentenkaart ontvangen geen tegemoetkoming in de reiskosten tussen woonplaats en stageplaats. Stagiairs die niet in het bezit van een OV-studentenkaart ontvangen een tegemoetkoming in de reiskosten tussen woonplaats en stageplaats conform de betreffende bepalingen van de CAO Huisartsenzorg.



## **Artikel 8 Zakelijke kilometers**

Stagiairs in het bezit van een OV-studentenkaart ontvangen geen vergoeding in de reiskosten bij dienstreizen. Stagiairs die niet in het bezit van een OV-studentenkaart ontvangen een vergoeding in de reiskosten bij dienstreizen conform de betreffende bepalingen van de CAO Huisartsenzorg.

## **Artikel 9 Ziekte**

Als de stagiair ziek wordt tijdens de stageperiode dan moet dit zo spoedig mogelijk gemeld worden bij de stagebegeleider van «stagebieder», ook als de stagiair die dag niet werkzaam is. Voor een betermelding geldt dezelfde procedure.

Bij ziekte vindt gedurende twee weken doorbetaling van de stagevergoeding plaats tot uiterlijk de dag waarop de stage eindigt.

## **Artikel 10 Geheimhoudingsplicht**

De stagiair heeft de verplichting tot geheimhouding.

De geheimhoudingsplicht geldt zowel gedurende de stageperiode als daarna en heeft betrekking op al hetgeen dat direct of indirect verband houdt met de belangen van «stagebieder» en met name alles wat behoort tot de praktijk, de praktijkvoering en de cliënten/patiënten; alles genomen in de ruimste zin.

## **Artikel 11 Beëindiging stageovereenkomst**

De stageovereenkomst eindigt als de overeengekomen stageperiode is afgelopen. Daarnaast kan de stageovereenkomst worden beëindigd als:

- De stagebieder/stagebegeleider vindt dat de stagiair de algemene regels en individuele afspraken niet (voldoende) nakomt;
- de stagiair zijn/haar opleiding tijdens de stageperiode afbreekt.

## **Artikel 12 Aard van de stageovereenkomst**

De stageovereenkomst is geen arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek.

## **Artikel 13 Bedrijfseigendommen**

Bedrijfseigendommen, alsmede alle correspondentie, aantekeningen, tekeningen enzovoort, moeten voor het einde van de stageperiode door de stagiair worden ingeleverd bij de stagebieder.

## **Artikel 14 Regels**

Op deze stageovereenkomst zijn tevens de geldende wet- en regelgeving van toepassing. De stagiair is bovendien gehouden aan en zal zich gedragen naar de huisregels en geldende protocollen van de praktijk.

## **Artikel 15 Verklaring stagiair inzake ontvangst van diverse documenten**

De stagiair verklaart van de stagebieder te hebben ontvangen:

- Een ondertekend afschrift van de stageovereenkomst;
- (huisregels)
- (personeelshandboek)
- wat verder van toepassing zou kunnen zijn ....

## **Ondertekening**

**Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te «plaats van vestiging stagebieder» op «datum»**

**Voor akkoord,**

stagebieder

**Voor akkoord,**

stagiair



## BIJLAGE 4 MODEL STUDIEOVEREENKOMST

Partijen

‘Werkgever’, gevestigd te (‘postcode’) ‘plaatsnaam’, vertegenwoordigd door de heer/mevrouw ‘naam’, hierna te noemen de werkgever,

en,

De heer/mevrouw ‘naam’, geboren op ‘geboortedatum’, wonende te (‘postcode’) ‘plaatsnaam’ aan de ‘straatnaam’, hierna te noemen de werknemer,

Verklaren een studieovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

### Artikel 1 Toekenning opleiding

De werkgever verstrekt aan de werknemer onbetaald studieverlof en een tegemoetkoming in de studiekosten, voor de loopbaangerichte scholing van ‘naam van de opleiding’, omdat de opleiding van belang is voor de functie of een te verwachten functie binnen de sector van de CAO Huisartsenzorg, met inachtneming van artikel 6.4 van de CAO.

### Artikel 2 Studieverlof

1. Aan de werknemer wordt ‘aantal uren of halve dagen per week of maand/geen’ studieverlof verleend voor de lessen die gedurende de normale werktijd moeten worden gevolgd, tenzij het belang van de te verrichten werkzaamheden zich daartegen verzet.
2. Studieverlof wordt verleend op de dag waarop wordt deelgenomen aan een examen of tentamen.
3. Aan werknemer wordt ter voorbereiding op een examen of tentamen ‘aantal uren of halve dagen per week/geen’ studieverlof verleend.
4. Indien de arbeidsduur (tijdelijk) afwijkt van de basisarbeidsduur wordt het verlof naar evenredigheid van de omvang van het dienstverband aan de werknemer toegekend.

### Artikel 3 Hoogte van de tegemoetkoming

1. De tegemoetkoming in de studiekosten bedraagt 100% van de cursus- en lesgelden, studiematerialen, de examen- en diplomakosten en de aanschafkosten van het verplicht gestelde studiemateriaal.
2. Met de studie samenhangende reiskosten en verblijfskosten worden 100% vergoed.

### Artikel 4 Terugbetalingsverplichting

1. De werkgever heeft het recht de door hem gedragen kosten in verband met de studie van de werknemer, zoals omschreven in deze overeenkomst, van de werknemer terug te vorderen, indien:
  - de arbeidsovereenkomst op verzoek van de werknemer wordt beëindigd;
  - het dienstverband op grond van een dringende reden zoals omschreven in artikel 677 boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (ontslag op staande voet) wordt beëindigd;
  - de studie niet met goed gevolg is afgesloten door omstandigheden die aan de werknemer te wijten zijn;
  - de kosten van de opleiding meer bedragen dan 450,00 euro.
2. Voor iedere maand dat het dienstverband, na het voltooien of beëindigen van de studie, korter geduurd heeft dan 24 maanden, dient 1/24-ste deel van de ingevolge artikel 3 toegekende tegemoetkoming te worden terugbetaald.

Aldus overeengekomen te ‘plaatsnaam’ op ‘datum’,  
De werkgever,

De werknemer,

## BIJLAGE 5 LEVENSFASEOVEREENKOMST

Partijen



Werkgever, gevestigd te, vertegenwoordigd door de heer/mevrouw, hierna te noemen werkgever

En,

De heer / mevrouw, geboren op, wonende te, hierna te noemen werknemer,

Verklaren een levensfaseovereenkomst te zijn aangegaan onder de navolgende voorwaarden;

1. Werknemer en werkgever verklaren op..... (datum in het vierde kwartaal van betreffend kalenderjaar) een jaargesprek te hebben gehouden omtrent de (eventuele) toepassing van de levensfasevoorziening als bedoeld in artikel 6.8 CAO Huisartsenzorg.
2. Werkgever en werknemer stellen vast, dat gezien de arbeidsurenomvang van de werknemer, laatstgenoemde recht heeft op ... uur levensfasevoorziening als bedoeld in artikel 6.8 lid b CAO. Werknemer wendt de levensfasevoorziening als volgt aan:
  - ... uur loopbaangerichte scholing (artikel 6.4 CAO)
  - ... uur aanpassing werk- of rusttijden
  - ... uur extra vakantieverlof
  - ... uur storting in de levensloopregelingen wel in de periode (tijdvak kan maximaal 1 januari jaar tot en met 31 maart daaropvolgend jaar bedragen)
3. De in lid 2 bedoelde uren worden overeenkomstig artikel 6.8 lid c CAO ingehouden op het loon en wel volgens een in redelijkheid overeen te komen regeling tussen werkgever en werknemer, namelijk:.....
4. Indien niet binnen de lid 2 genoemde periode de uren zijn aangewend voor de aldaar genoemde en met de werkgever in deze overeenkomst vastgelegde doelen dan komen deze uren te vervallen. Werknemer heeft in dat geval geen recht op uitbetaling van de uren.

Aldus overeengekomen te ..... op

Werkgever

Werknemer

## **BIJLAGE 6 AANBEVELINGEN KOSTENVERGOEDINGEN**

### **Paragraaf 6.1 Zakelijke kilometers (dienstreizen)**

- a. De werkgever kan aan de werknemer, indien de werknemer uit hoofde van de functie, zakelijke kilometers moet maken een bruto tegemoetkoming toekennen, één en ander met inachtneming van de daarvoor geldende fiscale en sociaal-verzekeringsrechtelijke aspecten.  
Voor vergoeding komt in aanmerking:
  - bij gebruikmaking van openbaar vervoer 2e klasse; de werkelijk gemaakte kosten;
  - bij gebruik van de eigen auto; de kosten gebaseerd op de terzake geldende fiscale bepalingen voor maximaal onbelaste vergoeding.
- b. De verstrekte autokostenvergoeding dient mede ter vergoeding van eventuele (onverhaalbare) schade aan de auto en de premie van een hierop betrekking hebbende deugdelijke casco- en schade-/inzittendenverzekering.
- c. Voor het gebruik van de privé-auto voor zakelijke doeleinden dient de werknemer te beschikken over een geldige APK-keuring, deugdelijke casco- en schade-/inzittendenverzekering (indien met meerdere personen wordt gereisd).
- d. De werkgever is aldus door de werknemer gevrijwaard voor aansprakelijkheid bij schade aan de privé-auto ontstaan tijdens de uitoefening van zijn functie.

### **Paragraaf 6.2 Telefoonkosten**

- a. De werkgever kan aan de werknemer, indien de werknemer uit hoofde van de functie thuis bereikbaar moet zijn danwel thuis telefoongesprekken moet voeren, een bruto tegemoetkoming in de telefoonkosten toekennen, een en ander met inachtneming van de daarvoor geldende fiscale en sociaalverzekeringsrechtelijke aspecten.
- b. De werkgever kan in plaats van een tegemoetkoming in de telefoonkosten aan de werknemer, indien de werknemer uit hoofde van de functie bereikbaar moet zijn, een mobiele telefoon ter beschikking stellen.

Alle (zakelijke) kosten met betrekking tot de mobiele telefoon komen voor rekening van de werkgever.

### **Paragraaf 6.3 Verblijfskosten**

Indien de werknemer ten behoeve van de uitoefening van de functie verblijfskosten moet maken, kan



de werknemer deze uitsluitend na voorafgaand overleg en met schriftelijke toestemming van de werkgever vergoed krijgen.

## **BIJLAGE 7 LEVENSLLOOPREGELING**

### *Paragraaf 7.1 De werkgeversbijdrage*

De werknemer heeft recht op een werkgeversbijdrage voor deelname aan een levensloopregeling van 0,8% van het bruto jaarsalaris. Deze werkgeversbijdrage wordt met ingang van 1 januari 2007 maandelijks bij het salaris uitbetaald, tenzij de werknemer de werkgever conform paragraaf 7.2 van deze regeling bericht.

### **Paragraaf 7.2 Collectieve of individuele regeling**

- a. De werknemer die aan de levensloopregeling wil deelnemen, kan een keuze maken tussen deelname aan de collectieve levensloopregeling van de werkgever en een individuele levensloopregeling. Hij dient deze keuze schriftelijk kenbaar te maken één maand voorafgaande aan de maand waarin de eerste storting op de levenslooptekening/verzekering moet worden gedaan.
- b. Voor de werknemer die deelneemt aan de collectieve levensloopregeling wordt het levenslooptegoed opgebouwd bij de door de werkgever aangegeven instelling en onder de voorwaarden van de collectieve regeling.
- c. De werknemer die deelneemt aan een individuele levensloopregeling dient één maand voorafgaande aan de maand waarin de eerste storting op de levenslooptekening/verzekering moet worden gedaan schriftelijk te verklaren bij welke instelling de voorziening wordt aangehouden.

### **Paragraaf 7.3 Bronnen**

De werknemer kan ten behoeve van de stortingen in de levensloopregeling gebruik maken van de volgende bronnen:

- a. werkgeversbijdrage aan de levensloopregeling conform paragraaf 7.1 van deze regeling
- b. salaris inclusief vakantietoeslag, ANW toeslag en vergoeding voor werk buiten de normale werktijden
- c. bovenwettelijke vakantie-uren
- d. jubileumgratificatie
- e. eindejaarsuitkering

Een en ander met in acht neming van de wettelijke bepalingen en het wettelijke maximum. De bronnen kunnen derhalve slechts worden benut tot dat maximum. Voordat stortingen in de levensloopregeling plaatsvinden worden de gekozen bronnen omgerekend naar het laatstverdiende bruto loon. De werknemer ontvangt een overzicht van deze berekening.

### **Paragraaf 7.4 Verlofmogelijkheden**

Bekostigd met het opgebouwde levenslooptegoed heeft de werknemer de volgende verlofmogelijkheden:

- a. de wettelijke verlofmogelijkheden
- b. de in de CAO vastgelegde verlofmogelijkheden
- c. verlof voorafgaande aan de pensioendatum

### *Paragraaf 7.5 Termijn voor aanvragen aaneengesloten verlof*

De werknemer dient de aanvraag voor aaneengesloten verlof langer dan 4 weken uiterlijk 3 maanden voor de aangevraagde aanvangsdatum schriftelijk in bij de werkgever, tenzij de wet of de betreffende regeling in deze CAO anders bepaalt.

### *Paragraaf 7.6 Termijn voor beslissen op aanvraag*

De werkgever beslist uiterlijk vier weken na ontvangst van de aanvraag, tenzij de betreffende regeling in deze CAO of de wet anders bepaalt.

### *Paragraaf 7.7 Weigeren van aangevraagd verlof*

De werkgever kan het verzoek van de werknemer om verlof afwijzen indien een zwaarwegend bedrijf- of dienstbelang zich tegen toewijzing van het verzoek verzet, tenzij de wet anders bepaalt.



### *Paragraaf 7.8 Intrekken van verleend verlof voorafgaand aan de ingangsdatum*

Bij arbeidsongeschiktheid ontstaan na toekenning maar voor de ingangsdatum van het verlof kan de werkgever op verzoek van de werknemer de toekenning intrekken en het verlof geen doorgang laten vinden. Deze intrekking kan niet met terugwerkende kracht plaatsvinden.

### *Paragraaf 7.9 Onderbreken van verlof*

Als gedurende de overeengekomen verlofperiode de werknemers langer dan 4 weken aaneengesloten arbeidsongeschikt is wegens ziekte of andere omstandigheden kan het verlof worden onderbroken. Bij arbeidsongeschiktheid van vier weken of minder kan het verlof niet worden onderbroken. Een en ander behoudens wettelijke bepalingen hieromtrent.

### **Paragraaf 7.10 Aanvullende voorwaarden bij opname van verlof**

Indien de werknemer een periode van verlof langer dan vier weken opneemt, worden de volgende arbeidsvoorwaarden, indien van toepassing, tijdelijk stopgezet, respectievelijk vindt geen opbouw plaats van:

- a. reiskostenvergoeding woon-werkverkeer
- b. toeslagen voor overwerk en onregelmatige dienst
- c. vakantietoelage
- d. eindejaarsuitkering
- e. overige functionele vergoedingen en tegemoetkomingen.

### *Paragraaf 7.11 Pensioenopbouw bij verlof*

De werkgeversbijdrage in de pensioenpremie wordt gedurende de eerste 6 maanden van het verlof voortgezet.

### *Paragraaf 7.12 Ziektekosten bij verlof*

De werkgeversbijdrage in de ziektekostenverzekering wordt gedurende de eerste 6 maanden van het verlof voortgezet.

## **BIJLAGE 8 ZIEKTEKOSTENVERZEKERING**

### **Paragraaf 8.1**

Aan de werknemer wordt een drietal collectieve zorgverzekeringen aangeboden:

- a. Goed in Zorg van Meeus/ONVZ
- b. Basis met MiX-aanvulling van VGZ
- c. Basispakket en aanvullende regelingen van IZZ

### *Paragraaf 8.2 Bijdrage van de werkgever*

De werknemer die van een van deze aanbiedingen gebruik maakt, heeft recht op een bijdrage van de werkgever in de premie van de aanvullende verzekering met een maximum van € 120,- per jaar, ongeacht de omvang van het dienstverband.

## **BIJLAGE 9 REGELING LANGDUREND ZORGVERLOF**

De regeling langdurend zorgverlof wordt conform de bepalingen van de wet Arbeid en Zorg uitgevoerd. Indien op enig moment veranderingen worden doorgevoerd in deze wetgeving, dan wordt het reglement geacht overeenkomstig deze wijzigingen te zijn aangepast. De onderstaande artikelnummering is de nummering van de Wet Arbeid en Zorg.

### **Artikel 5.9**

De werknemer heeft recht op verlof zonder behoud van loon voor de verzorging van een persoon, die levensbedreigend ziek is, indien het betreft:

- a. de echtgenoot, de geregistreerde partner of de persoon met wie de werknemer ongehuwd samenwoont;
- b. een kind tot wie de werknemer of de persoon bedoeld in onderdeel a als ouder in een familierech-



- telijke betrekking staat, dan wel een pleegkind van de werknemer zoals bedoeld in artikel 5.1, tweede lid, onderdeel d wet Arbeid en Zorg;
- c. een bloedverwant in de eerste graad van de werknemer.

#### **Artikel 5.10**

1. Het verlof bedraagt in elke periode van twaalf achtereenvolgende maanden ten hoogste zes maal de arbeidsduur per week. De periode van 12 maanden gaat in op de eerste dag waarop het verlof wordt genoten.
2. Het verlof wordt per week opgenomen gedurende een aaneengesloten periode van ten hoogste twaalf weken.
3. Het aantal uren verlof per week bedraagt ten hoogste de helft van de arbeidsduur per week.
4. In afwijking van het tweede en derde lid kan de werknemer de werkgever verzoeken om:
  - a. verlof voor een langere periode dan twaalf weken tot ten hoogste achttien weken, of
  - b. meer uren verlof per week dan de helft van de arbeidsduur per week.

#### **Artikel 5.11**

1. De werknemer dient het verzoek om verlof ten minste twee weken voor het beoogde tijdstip van ingang van het verlof schriftelijk in bij de werkgever onder opgave van de reden, de persoon die verzorging behoeft, het tijdstip van ingang, de omvang, de voorgenomen duur van het verlof en de spreiding van de uren over de week of het anderszins overeengekomen tijdvak.
2. De werknemer verstrekt desgevraagd aan de werkgever schriftelijk aanvullende informatie waarover hij redelijkerwijs en op korte termijn kan beschikken teneinde aannemelijk te maken dat is voldaan aan de op grond van artikel 5.9 geldende voorwaarden. De werkgever doet een schriftelijk verzoek tot het verstrekken van aanvullende informatie binnen een week nadat het verzoek om verlof bij hem is ingediend.
3. De werkgever willicht het verzoek om verlof van de werknemer in, tenzij hij tegen het opnemen van het verlof een zodanig zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang heeft, dat het belang van de werknemer daarvoor naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid moet wijken.
4. Een werkgever die geen beroep doet op een zwaarwegend bedrijfs- of dienstbelang, kan dit nadien evenmin, tenzij het een militaire ambtenaar betreft.
5. Indien de werkgever overweegt het verzoek om verlof niet of niet geheel in te willigen, pleegt hij overleg met de werknemer over diens verzoek. De beslissing op het verzoek om verlof wordt door de werkgever schriftelijk aan de werknemer medegedeeld. Indien de werkgever het verzoek niet of niet geheel inwilligt, wordt dit onder opgave van redenen aan de werknemer medegedeeld.
6. Indien de werkgever niet een week voor het beoogde tijdstip van ingang van het verlof de beslissing op het verzoek schriftelijk heeft medegedeeld aan de werknemer, gaat het verlof in overeenkomstig het verzoek van de werknemer. Zolang de werknemer niet heeft voldaan aan een verzoek van de werkgever om informatie als bedoeld in het tweede lid, wordt de in de eerste volzin bedoelde periode verlengd met het aantal dagen dat de werknemer niet heeft voldaan aan het verzoek van de werkgever.

#### **Artikel 5.12**

1. Het verlof bedoeld in artikel 5.9 gaat niet in voordat ten minste twee weken zijn verstreken nadat de werknemer het verzoek om verlof bedoeld in artikel 5.11 heeft ingediend.
2. In afwijking van het eerste lid kan het verlof op verzoek van de werknemer ingaan op een eerder tijdstip indien de werkgever daarmee instemt.

#### **Artikel 5.13**

1. Het verlof eindigt met het verstrijken van de duur waarvoor het verlof is verleend.
2. Indien voor het verstrijken van de in het eerste lid bedoelde verlofduur de persoon ten behoeve van wiens verzorging het verlof is verleend overlijdt, dan wel niet langer levensbedreigend ziek is,



eindigt het verlof met ingang van de dag na die waarop deze omstandigheid zich heeft voorgedaan.

#### **Artikel 5.14**

Indien het verzoek om langdurend zorgverlof wordt ingewilligd, kan het daaraan voorafgaand kortdurend zorgverlof bedoeld in artikel 5.1 op verzoek van de werknemer en met inachtneming van artikel 5.12, tweede lid, geheel of gedeeltelijk worden aangemerkt als langdurend zorgverlof.

#### **Artikel 5.15**

Dagen of gedeelten van dagen waarop de werknemer zijn arbeid niet verricht wegens het verlof, bedoeld in artikel 5.1 of artikel 5.9, kunnen niet worden aangemerkt als vakantie.

#### **Artikel 5.16**

Van dit hoofdstuk kan uitsluitend ten nadele van de werknemer worden afgeweken bij collectieve arbeidsovereenkomst of bij regeling door of namens een daartoe bevoegd bestuursorgaan dan wel, indien geen collectieve arbeidsovereenkomst of regeling van toepassing is of terzake geen bepaling bevat, indien de werkgever terzake schriftelijke overeenstemming heeft bereikt met de ondernemingsraad of bij het ontbreken daarvan, met de personeelsvertegenwoordiging met dien verstande dat de werknemer bij afwijking van artikel 5.15 ten minste recht houdt op het wettelijke minimum aan vakantie-aanspraken.

### **BIJLAGE 10 REGELING OUDERSCHAPSVERLOF**

- a. De regeling ouderschapsverlof wordt uitgevoerd conform de bepalingen uit de wet Arbeid en Zorg. Indien op enig moment veranderingen worden doorgevoerd in deze wetgeving, dan wordt het reglement geacht overeenkomstig deze wijzigingen te zijn aangepast.
- b. De werknemer heeft recht op éénmaal onbetaald ouderschapsverlof voor elk:
  - eigen kind
  - geadopteerd kind
  - kind dat door de werknemer is erkend;
  - kind dat op hetzelfde adres woont en waarvan de werknemer blijvend de verzorging en opvoeding op zich heeft genomen.
- c. Het totaal aantal uren ouderschapsverlof is maximaal 26 keer de normale arbeidsduur per week.
- d. Het ouderschapsverlof kan worden opgenomen zolang het kind nog geen 8 jaar is.
- e. In overleg met de werkgever wordt vastgesteld op welke wijze (fulltime, parttime, periode) het verlof wordt opgenomen.
- f. Bij ziekte tijdens het ouderschapsverlof heeft de werknemer (in beginsel) geen recht op salaris over de verlofuren.
- g. Het ouderschapsverlof duurt in principe maximaal 12 maanden, maar kan in overleg met de werkgever worden verlengd. In geval van spreiding van het ouderschapsverlof over een periode van 12 maanden betekent dit een halvering van de wekelijkse arbeidsduur.
- h. Indien de werknemer gebruik wenst te maken van een andere spreiding van zijn totale aanspraak op ouderschapsverlof dan de standaard 12 maanden, dient de werknemer hierover overleg te plegen met de werkgever.
- i. De werkgever kan een verzoek om opname van ouderschapsverlof, zoals beschreven in lid c, weigeren als hij hiervoor een gewichtige reden heeft. Van een gewichtige reden is sprake in de situatie dat het flexibele verlof het bedrijfsproces duurzaam ontwricht. Het belang van de werknemer weegt in dat geval niet op tegen dat van de werkgever.
- j. Bij ziekte tijdens het ouderschapsverlof wordt het verlof niet opgeschort.

### **BIJLAGE 11 REGELING BUITENGEWOON VERLOF**

#### **Paragraaf 11.1 Algemeen**

Voor dit artikel worden de rechten van gehuwde werknemers en die van langdurig samenwonende werknemers (minimaal één jaar met dezelfde persoon), mits als zodanig bekend bij de werkgever, gelijkgesteld.

#### **Paragraaf 11.2 De situatie en de duur**

Tenzij ernstige belangen van de werkgever zich daartegen verzetten, wordt in de hierna genoemde

gevallen aan de werknemer buitengewoon verlof met behoud van salaris verleend, indien de werknemer op de betreffende dag of dagen arbeid zou moeten verrichten. De duur van het buitengewoon verlof wordt door de werkgever vastgesteld, tenzij in het onderstaande de duur ervan uitdrukkelijk is geregeld.

- a. bij het overlijden van de echtgeno(o)t(e), een inwonend kind of pleeg- of stiefkind van de dag van overlijden tot en met de dag van de begrafenis of crematie.
- b. twee dagen aaneengesloten bij:
  - het huwelijk van de werknemer, welke naar eigen verkiezing voor en/of na en aansluitend aan en met inbegrip van de huwelijksdatum kunnen worden opgenomen;
  - de verhuizing van de werknemer;
  - bevalling van de echtgenote van de werknemer;
  - bij ernstige ziekte van de echtgeno(o)t(e), kinderen, (pleeg/schoon-) ouders of (pleeg/stief-) kinderen, mits de verzorging van de zieke door de werknemer vereist is;
  - bij het overlijden van niet onder sub a genoemde bloed- of aanverwanten in de eerste graad.
- c. één dag bij:
  - huwelijk van: (pleeg/schoon-)ouders, (pleeg-/stief-)kinderen, schoonzoons en -dochters, broers, zusters, zwagers, schoonzusters, kleinkinderen, grootouders;
  - voor het bijwonen van de begrafenis/crematie van bloed- en aanverwanten in de eerste en tweede graad en pleegkinderen. Indien de werknemer belast is met de regeling van de begrafenis/crematie,
  - van de dag na overlijden tot en met de dag van de begrafenis/ crematie;
  - 25-, 40-, 50- of 60-jarig huwelijksfeest van de werknemer zelf of de (pleeg/schoon-) ouders van de werknemer.
- d. benodigde tijd voor:
  - het doen van een huwelijksaangifte;
  - het voeren van sollicitaties;
  - het doen van een door de werkgever goedgekeurde vakopleiding, waaronder inbegrepen maximaal één herexamen voor een diploma of getuigschrift;
  - het doen van een vakexamen voor een ander erkend diploma, mits dit in het belang van het bedrijf is, indien een verzuim van niet langer dan twee dagen nodig is. Het bijwonen van c.q. deelnemen aan statutaire vergaderingen, conferenties of werkgroepen etc. van werknemersorganisaties, voor zover de werknemer lid is van het bestuur respectievelijk van een bestuurscommissie van de betreffende organisatie. Hiervoor geldt een maximum van 40 uur per jaar. e. kort verzuim:
  - de strikt benodigde tijd voor bezoek aan (tand)arts e.d. tot maximaal twee uur per bezoek.
  - voor bezoek aan een specialist geldt eveneens de strikt benodigde tijd tot een maximum van vier uur per bezoek.

### Paragraaf 11.3 Nadere bepalingen

- a. In gevallen, waarin de werknemer meent aanspraak te kunnen maken op buitengewoon verlof met behoud van salaris die niet voorzien zijn in deze regeling, beslist de werkgever.
- b. Het verlof kan slechts worden opgenomen op de dagen dat de betreffende gebeurtenis plaatsvindt.
- c. Wanneer de werknemer in aanmerking wenst te komen voor de toekenning van buitengewoon verlof, dient de werknemer daartoe een verzoek in bij de werkgever.
- d. Indien de werknemer een deeltijdaanstelling heeft, dan heeft de werknemer volledig recht op buitengewoon verlof indien de werknemer de dag(en) dat deze gebeurtenis plaatsvindt niet vrij kan kiezen en deze dag(en) binnen de overeengekomen werktijd valt. Indien de werknemer die werkzaam is in deeltijd, zelf kan bepalen wanneer de gebeurtenis zich voordoet (zoals bij verhuizing), wordt het buitengewoon verlof verleend naar evenredigheid van het dienstverband.
- e. In andere gevallen waarin de werkgever bijzondere omstandigheden aanwezig acht, kan de werkgever buitengewoon verlof toekennen voor een beperkte, per geval vast te stellen, tijdsduur.

## BIJLAGE 12 REGELING ZWANGERSCHAPS- EN BEVALLINGSVERLOF

### *Zwangerschaps- en bevallingsverlof*

- a. De werknemer heeft in verband met zwangerschap recht op zwangerschaps- en bevallingsverlof conform de wettelijke bepalingen ter zake. Indien op enig moment veranderingen worden doorgevoerd in deze wetgeving, dan wordt het reglement geacht overeenkomstig deze wijzigingen te zijn aangepast.
- b. Gedurende de verlofperiode ontvangt de werknemer een uitkering volgens de Ziektewet, die door de werkgever wordt aangevuld tot 100% van het bruto salaris, geldend op het moment waarop het verlof begint.

- c. Het zwangerschaps- en bevallingsverlof bedraagt in totaal 16 weken. Gedurende deze 16 weken heeft de werknemer recht op ziekengeld.
- d. Het zwangerschapsverlof kan maximaal 6 weken maar moet uiterlijk 4 weken voor de vermoedelijke bevallingsdatum ingaan. Dit ter keuze van de werknemer zelf.
- e. In geval de werknemer geheel dan wel gedeeltelijk arbeidsongeschikt is tijdens de zwangerschap en de arbeidsongeschiktheid direct aansluit op het zwangerschapsverlof, kan het zwangerschapsverlof niet opgeschoven worden tot 4 weken voor de vermoedelijke bevallingsdatum, doch gaat het zwangerschapsverlof 6 weken voor de vermoedelijke bevallingsdatum in of op het latere moment van arbeidsongeschiktheid.
- f. Vindt de bevalling eerder plaats dan de vermoedelijke bevallingsdatum, dan worden de niet gebruikte dagen van het zwangerschapsverlof overgeheveld naar het bevallingsverlof. De totale duur van het verlof blijft 16 weken.
- g. Vindt de bevalling later plaats dan de vermoedelijke bevallingsdatum, dan worden deze dagen niet afgetrokken van het bevallingsverlof. In dat geval heeft de werknemer recht op een langere verlofperiode dan 16 weken.
- h. Voor aanvang van het zwangerschaps- en bevallingsverlof dient de werknemer aan de werkgever een door een arts of verloskundige opgestelde verklaring te verstrekken, waaruit de vermoedelijke bevallingsdatum blijkt.
- i. De werknemer dient tevens vooraf aan de werkgever kenbaar te wanneer de werknemer het zwangerschapsverlof in wil laten gaan.

## **BIJLAGE 13 GEDRAGSCODE INTERNET EN EMAILGEBRUIK**

### **Paragraaf 13.1 Algemeen**

- a. De werkgever behoudt zich het recht voor om de toegang tot bepaalde sites te beperken. Met name sites met een pornografische, racistische, discriminerende of een op entertainment gerichte inhoud zullen (kunnen) worden geweerd.
- b. De werkgever kan het recht tot gebruik van (een deel van) internet toestaan, maar ook altijd weer intrekken. Zonder dat recht is gebruik van (een deel van) internet niet toegestaan.
- c. De gebruikelijke gedragsregels van de werknemer, zoals de regels die momenteel gelden voor het ondertekenen van schriftelijke correspondentie, het vertegenwoordigen van de onderneming en voor het verzenden van post (zoals correct taalgebruik) zijn ook van toepassing op email en andere toepassingen (zoals nieuwsgroepen, telefoneren via internet).

### **Paragraaf 13.2 Gebruik**

- a. Medewerkers van de onderneming mogen uitsluitend zakelijk gebruikmaken van internet. Gebruik is dus verbonden met taken/bezigheden die voortvloeien uit de functie. Daarbij dienen zij zich te houden aan de door de binnen de onderneming opgestelde regels en procedures.
- b. De infrastructuur voor elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid, en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale aandacht op tenminste de volgende punten:
  - user-identificatie (inlognaam) en wachtwoord zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;
  - het downloaden van software en applicaties is niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de werkgever. Deze toestemming wordt alleen verleend als wordt voldaan aan de geldende rechten en eventuele licenties worden betaald;
  - gedownloade software en applicaties moeten op virussen zijn gescand voor gebruik;
  - vertrouwelijke gegevens en bedrijfsgevoelige informatie mogen niet zonder toestemming van werkgever naar buiten de organisatie worden verstuurd. Het berichtenverkeer hoort dan versleuteld te verlopen;
  - het is niet toegestaan inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan niet-zakelijke nieuwsgroepen, abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven etc.;
  - onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dient de werknemer aan de werkgever te melden.
- c. Het is niet toegestaan om voor persoonlijke doeleinden internet te gebruiken. Indien de werknemer niet-zakelijke e-mail ontvangt, behoort de werknemer de verzender te vragen om de verzending daarvan te stoppen. Bij persoonlijk gebruik van internet moet onder andere worden gedacht aan het spelen of downloaden van spelletjes, winkelen, gokken of deelnemen aan kansspelen en het bezoeken van chat-/babbelboxen.
- d. Het is in het bijzonder niet toegestaan om op internet:
  - sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;

- pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te bekijken of te downloaden;
- zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;
- opzettelijk informatie, waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming, te veranderen of te vernietigen.

Indien de werknemer ongevraagd informatie van deze aard krijgt aangeboden, dient de werknemer dat aan de werkgever te melden.

e. Het is bovendien niet toegestaan om door middel van email:

- berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
- dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten en kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;
- iemand elektronisch lastig te vallen.

Indien de werknemer ongevraagd informatie van deze aard aangeboden krijgt, dient de werknemer dit direct te melden aan de werkgever.

f. Het is ook anderszins niet toegestaan op internet in strijd met de wet of onethisch te handelen.

### **Paragraaf 13.3 Controle**

- a. Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig deze regeling, worden van tijd tot tijd controles uitgevoerd. Hiernaast wordt toegezien op de technische integriteit en beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten. Het toezicht op het gebruik zal bestaan uit het steekproefsgewijs controleren van het gebruik van internet en e-mail verkeer (tijdsbesteding, sites die bezocht worden). Daartoe kunnen anonieme lijsten van bezochte internetsites en van verstuurd e-mails worden uitgedraaid.
- b. Binnenkomend internet- en e-mail verkeer wordt zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen en soortgelijk ongerief. Mocht blijken dat een e-mailbericht een virus bevat, dan wordt het automatisch tegengehouden en worden de verzender en ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks een e-mail wordt ontvangen dat mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger onverwijld contact op te nemen met de werkgever.
- c. Indien mocht blijken dat in strijd met deze regeling wordt gehandeld of indien daarvoor aanwijzingen zijn (zoals klachten, signalen van binnen of buiten de organisatie en systeemstoringen), dan kunnen gegevens van (de) betrokken gebruiker(s) worden uitgedraaid, bekeken en gebruikt.
- d. De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen jegens een gebruiker noodzakelijk is.

### **Paragraaf 13.4 Sancties**

Bij handelen in strijd met deze regeling, het bedrijfsbelang of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van internet, kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen. Hierbij gaat het om disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen zoals berisping, overplaatsing, schorsing en beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

## **BIJLAGE 15 SALARISTABEL MET SALARISNUMMERS**

Bij de vaststelling van het salaris, overeenkomstig artikel 4.3 lid a CAO dient rekening te worden gehouden met de eventuele toepassing van de toelage, bedoeld in artikel 4.5 (toelage gediplomeerde triage-assistenten)



| Salarisnummer | Brutomaandsalaris<br>1 januari 2010 | schaal<br>2 | schaal<br>3 | schaal<br>4 | schaal<br>5 | schaal<br>6 | schaal<br>7 | schaal<br>8 | schaal<br>9 | schaal<br>10 | schaal<br>11 | schaal<br>12 | leerjaar | Leerlingenschaal (onverlet<br>Wet Minimumloon) |
|---------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|----------|------------------------------------------------|
| -2            | 1327                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              |              |              | I        | 1.122                                          |
| -1            | 1367                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              |              |              | II       | 1.326                                          |
| 0             | 1408                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              |              |              | III      | 1.460                                          |
| 1             | 1457                                | 1457        |             |             |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 2             | 1508                                | 1508        |             |             |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 3             | 1568                                | 1568        | 1568        |             |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 4             | 1630                                | 1630        | 1630        |             |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 5             | 1704                                | 1704        | 1704        | 1704        |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 6             | 1789                                | 1789        | 1789        | 1789        |             |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 7             | 1880                                | 1880        | 1880        | 1880        | 1880        |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 8             | 1982                                |             | 1982        | 1982        | 1982        |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 9             | 2082                                |             | 2082        | 2082        | 2082        |             |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 10            | 2185                                |             | 2185        | 2185        | 2185        | 2185        |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 11            | 2295                                |             |             | 2295        | 2295        | 2295        |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 12            | 2398                                |             |             | 2398        | 2398        | 2398        |             |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 13            | 2505                                |             |             |             | 2505        | 2505        | 2505        |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 14            | 2606                                |             |             |             | 2606        | 2606        | 2606        |             |             |              |              |              |          |                                                |
| 15            | 2711                                |             |             |             |             | 2711        | 2711        | 2711        |             |              |              |              |          |                                                |
| 16            | 2805                                |             |             |             |             | 2805        | 2805        | 2805        |             |              |              |              |          |                                                |
| 17            | 2904                                |             |             |             |             | 2904        | 2904        | 2904        |             |              |              |              |          |                                                |
| 18            | 2991                                |             |             |             |             | 2991        | 2991        | 2991        |             |              |              |              |          |                                                |
| 19            | 3065                                |             |             |             |             |             | 3065        | 3065        | 3065        |              |              |              |          |                                                |
| 20            | 3141                                |             |             |             |             |             | 3141        | 3141        | 3141        |              |              |              |          |                                                |
| 21            | 3221                                |             |             |             |             |             | 3221        | 3221        | 3221        |              |              |              |          |                                                |
| 22            | 3301                                |             |             |             |             |             | 3301        | 3301        | 3301        |              |              |              |          |                                                |
| 23            | 3384                                |             |             |             |             |             |             | 3384        | 3384        | 3384         |              |              |          |                                                |
| 24            | 3467                                |             |             |             |             |             |             | 3467        | 3467        | 3467         |              |              |          |                                                |
| 25            | 3554                                |             |             |             |             |             |             | 3554        | 3554        | 3554         |              |              |          |                                                |
| 26            | 3643                                |             |             |             |             |             |             |             | 3643        | 3643         |              |              |          |                                                |
| 27            | 3735                                |             |             |             |             |             |             |             | 3735        | 3735         | 3735         |              |          |                                                |
| 28            | 3828                                |             |             |             |             |             |             |             | 3828        | 3828         | 3828         |              |          |                                                |
| 29            | 3923                                |             |             |             |             |             |             |             | 3923        | 3923         | 3923         |              |          |                                                |
| 30            | 4021                                |             |             |             |             |             |             |             |             | 4021         | 4021         |              |          |                                                |
| 31            | 4121                                |             |             |             |             |             |             |             |             | 4121         | 4121         | 4121         |          |                                                |
| 32            | 4225                                |             |             |             |             |             |             |             |             | 4225         | 4225         | 4225         |          |                                                |
| 33            | 4330                                |             |             |             |             |             |             |             |             | 4330         | 4330         | 4330         |          |                                                |



| Salarisnummer | Brutomaandsalaris<br>1 januari 2010 | schaal<br>2 | schaal<br>3 | schaal<br>4 | schaal<br>5 | schaal<br>6 | schaal<br>7 | schaal<br>8 | schaal<br>9 | schaal<br>10 | schaal<br>11 | schaal<br>12 | leerjaar .<br>Leerlingenschaal (onverlet<br>Wet Minimumloon) |
|---------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------|
| 34            | 4439                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 4439         | 4439         |                                                              |
| 35            | 4549                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 4549         | 4549         |                                                              |
| 36            | 4663                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 4663         | 4663         |                                                              |
| 37            | 4780                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 4780         | 4780         |                                                              |
| 38            | 4900                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 4900         |              |                                                              |
| 39            | 5022                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 5022         |              |                                                              |
| 40            | 5148                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 5148         |              |                                                              |
| 41            | 5276                                |             |             |             |             |             |             |             |             |              | 5276         |              |                                                              |
|               |                                     | 2           | 3           | 4           | 5           | 6           | 7           | 8           | 9           | 10           | 11           | 12           |                                                              |

|     |      |
|-----|------|
| I   | 1122 |
| II  | 1326 |
| III | 1460 |

## HOOFDSTUK 2 FUNCTIEWAARDERING

### 2.1 Functiewaardering in het algemeen

Functiewaardering is een systematiek waarmee functies in een bepaalde branche of organisatie ten opzichte van elkaar gewogen worden en de samenhang ervan in kaart gebracht wordt. Een functie is een samenstel van werkzaamheden die de werknemer moet verrichten met de bijbehorende verantwoordelijkheden. Voor het verrichten van die werkzaamheden zijn specifieke kennis, vaardigheden en ervaring nodig.

Dit verschilt per functie. Voor het inzichtelijk maken aan welke functie welk niveau moet worden toegekend, wordt een systeem van functiewaardering toegepast. Er bestaan hiervoor verschillende systemen. De keuze voor een systeem is afhankelijk van de branche of bedrijfstak. Wat deze systemen doen is het benoemen van een aantal zogenaamde gezichtspunten. Deze gezichtspunten zijn bij voorbeeld kennis, zelfstandigheid, beslissingsvrijheid, fysieke aspecten, etc. Gezichtspunten zijn per systeem net iets anders, maar wel vergelijkbaar.

De functies en functie-eisen worden op ieder van de gezichtspunten gewaardeerd, door te bepalen welk beschreven niveau het meest passend is voor die functie. De waarderingen per gezichtspunt worden uiteindelijk bij elkaar opgeteld en leveren een totaalscore voor die functie op. Afhankelijk van het systeem levert deze totaalscore direct een salarisschaal op, dan wel moet gekeken worden naar de bandbreedte van de score om de bijbehorende schaal te kunnen bepalen. Zodra de schaal bepaald is, kan de werknemer daarin worden ingepast. Functiewaardering is geen middel om tot een hogere salariering te komen, maar wel om te komen tot een marktconforme beloning. Als in een branche of organisatie functiewaardering wordt ingevoerd kan dit betekenen dat werknemers een te hoog of een te laag salaris blijken te ontvangen ten opzichte van wat de functie functiewaarderingstechnisch gezien waard is. Een correctie vindt dan plaats. Is de correctie gunstig voor de werknemer dan zal dat vaak gebeuren met enige terugwerkende kracht. Blijkt een werknemer gezien de functiewaardering een te hoog salaris te ontvangen, dan is gebruikelijk dat dit salaris wordt bevroren tot men is ingegroeid. In paragraaf 2.4. staat wat rond FWHZ over eventuele correcties is afgesproken.

### 2.2 Functiewaardering in de huisartsenzorg

Voor de huisartsenzorg is een eigen systeem van functiewaardering ontwikkeld: FWHZ. Hiervoor is gekozen om de werkgever een eenvoudig toepasbaar hulpmiddel te bieden. Het in de gezondheidszorg gebruikelijke systeem (FWG) bleek wat betreft uitvoering te complex om toe te passen in de relatief kleine organisaties voor huisartsenzorg, waar doorgaans geen specifieke deskundigheid op het terrein van personeelbeleid voorhanden is. FWHZ is wel vergeleken met de binnen de gezondheidszorg gehanteerde beloning.

Met behulp van FWHZ zijn een set van 17 referentiefuncties en een referentiematrix beschreven. De referentiefuncties zijn de meest voorkomende en uitgekristalliseerde functies binnen de huisartsenzorg. In de matrix staan de varianten op de referentiefuncties beschreven. Aan de referentiefuncties is ook een schaal toegekend. Met dit materiaal kan de werkgever de in zijn/haar organisatie voorkomende functie(s) indelen. Voor alle duidelijkheid: de werkgever gaat dus zelf de functies niet waarderen. Hoe het indelen in zijn werk gaat staat beschreven in Hoofdstuk 3. Eerst wordt een aantal begrippen in de functiewaardering uitgelegd: referentiefuncties, functiematrix, functieniveaus, salarisgroepen en -niveaus en gezichtspunten.

**Referentiefuncties:** Referentiefuncties zijn functies die binnen organisaties voor huisartsenzorg voorkomen. Deze referentiefuncties zijn in een algemene vorm beschreven, zodanig dat deze herkenbaar zijn in de branche. In de referentiefunctie staat beschreven:

- Doel van de functie  
Kernachtige beschrijving van wat van de werknemer wordt verwacht.
- Plaats in de organisatie  
Aan wie geeft de werknemer leiding en van wie krijgt de werknemer leiding.
- Functievereisten  
Beschrijvingen van de functie-eisen die aan de werknemer gesteld worden om de functie goed te kunnen uitoefenen.

**Functiematrix:** Een tabel waarin van elk van de 17 referentiefuncties één of meerdere functieniveaus zijn aangegeven. Elk niveau is kernachtig omschreven. Het hogere functieniveau is van toepassing indien aan ten minste de helft van de beschreven aspecten van dit functieniveau is voldaan (dit wordt in Hoofdstuk 3 uitvoeriger uitgelegd). Met behulp van deze matrix kan de werkgever vaststellen of een hogere of lagere salarisschaal dan die van de referentiefunctie (basisfunctie) van toepassing is. Ook kunnen werkgever en werknemer uit de matrix afleiden welke aspecten van een functie nog moeten



worden ontwikkeld om op het hogere niveau uit te komen. Hierdoor kan dit instrument, als dit wenselijk is, worden ingezet voor loopbaanontwikkeling voor de werknemers.

**Functieniveaus:** De in de functiebeschrijving opgenomen onderdelen bepalen de 'zwaarte' van de functie. Op basis van de functiezwarte is bepaald in welke salarisgroep de functie dient te worden ingedeeld.

**Salarisgroepen en -niveaus:** Voor de huisartsenzorg is een nieuwe salaristabel met salarisgroepen opgesteld. Daarbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met de tot dan toe bestaande schalen en bedragen. De bedragen zijn getoetst op marktconformiteit binnen de gezondheidszorg.

**Gezichtspunten:** Aspecten waarop de functies worden gewaardeerd. Bij de FWHZ zijn dat de volgende vier gezichtspunten:

- Kennis en ervaring  
De benodigde 'geestelijke bagage' om de functie goed uit te kunnen oefenen.
- Zelfstandigheid  
De mate waarin men zelf bevoegd is en zelf dan ook in staat moet zijn om de functiegebonden doelen tot het gewenste resultaat te brengen.
- Sociale vaardigheden  
De vereiste aangeleerde of persoonsgebonden vaardigheden in het maken of onderhouden van effectieve relaties met mensen in diverse situaties (bijv. met werknemers als leidinggevende, of met patiënten als praktijkondersteuner).
- Verantwoordelijkheid  
De omvang van de verantwoordelijkheid en invloed die aan de functie is verbonden en de aanwezige kans dat de werknemer de resultaten kan beïnvloeden.

Tabel 1: Gezichtspunten

|                                                                                                  |                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kennis en ervaring vakkennis, opleiding, ervaring, algemene ontwikkeling, analytisch vermogen    | Zelfstandigheid beslissingsbevoegdheid, aanwezigheid van kaders/voorschriften/ regels, (ruimte voor) eigen keuzes |
| Verantwoordelijkheid verwachte prestatie, afbreukrisico, beleidsinvloed, impact op het resultaat | Sociale vaardigheden sociale vaardigheid, alertheid, leidinggeven,                                                |

## 2.3 Invoering van functiewaardering in de praktijk

Nu werkgevers en werknemers een akkoord hebben bereikt over invoering van functiewaardering in de huisartsenzorg moet die ook in praktijk worden gebracht. Daarbij zijn de individuele werkgevers aan zet. In deze paragraaf staan globaal beschreven wat er moet gebeuren. Hoofdstuk 3 gaat daar uitvoerig op in. Als eerste brengt de werkgever de in zijn organisatie aanwezige functies in kaart aan de hand van de beschrijving van de referentiefuncties. Het gaat er daarbij om dat de aard en het niveau van de belangrijkste werkzaamheden en de functie-eisen (zoveel mogelijk) overeenkomen. Met de referentiefuncties en de matrix stelt de werkgever de functieniveaus van zijn werknemers vast. De werkgever licht zijn keuze mondeling aan de werknemer toe. De werknemer heeft dan gelegenheid te reageren en de werkgever kan daarmee in zijn definitieve besluit rekening houden. Vervolgens informeert de werkgever de werknemer schriftelijk over de aan hem toegekende functie, schaal en salaris. Uiteraard kan de werknemer bezwaar maken. De procedure staat in Hoofdstuk 3 beschreven.

De functie van medisch adviseur en een aantal staffuncties zijn nog niet opgenomen in het materiaal. De reden daarvoor is dat die functies in een nog te grote variatie in de praktijk voorkomen om ze nu adequaat voor landelijk gebruik te kunnen beschrijven. Het is mogelijk dat zich in de praktijk functies voordoen die niet passen in de referentiefuncties en de matrix. In dat geval moet de werkgever de FWHZ-commissie verzoeken om uitwerking van de nieuwe functie en indeling ervan. Dit gebeurt alleen als is vastgesteld dat dit gezien het beschikbare materiaal noodzakelijk is. De procedure hiervoor staat in Hoofdstuk 3.

De functiewaardering maakt deel uit van de CAO en daarover op zich is geen overleg met of instemming van de OR of de personeelsvertegenwoordiging (pvt) vereist. Wel is het nodig om het plan van aanpak bij de invoering van de functiewaardering – hoe wordt het toegepast – voor instemming aan de OR voor te leggen. De pvt moet over het plan van aanpak geïnformeerd worden en kan om advies worden gevraagd. Duidelijke informatie en beantwoording van vragen draagt bij aan een zorgvuldig proces van invoering.

## 2.4 Afspraken over de werkwijze

In de CAO 2003–2004 spraken werkgevers en werknemers af dat met ingang van 1 mei 2004 functiewaardering zou worden toegepast. Eventuele salarisverhogingen die voortvloeien uit de invoering van



de functiewaardering werken derhalve terug tot het moment dat de functie volledig werd uitgeoefend, maar niet verder dan tot 1 mei 2004.

Als blijkt dat aan een functie een lagere salarisschaal dan wel een salarisschaal met een lager maximum salaris is verbonden dan de werknemer genoot vóór zijn functie werd ingedeeld, gelden de volgende afspraken: De werknemer wordt zo mogelijk in de nieuwe schaal geplaatst. Indien zijn salaris hoger is dan het maximum van de nieuwe schaal, dan wordt het salaris bevroren op het regelnummer. Indien het salaris niet overeenkomt met een regelnummer wordt de medewerker in het naast hogere regelnummer geplaatst. De nieuwe schaal of het nieuwe regelnummer is van toepassing met ingang van het moment dat de werkgever de werknemer schriftelijk in kennis stelt van de voor hem geldende functiebeschrijving met de bijbehorende indeling.

Voor de beoordeling van verzoeken om individuele omschrijving en voor behandeling van bezwaren met betrekking tot de functie-indeling dan wel de ingangsdatum hebben werkgevers en werknemers een afzonderlijke FWHZ-commissie ingericht. De commissie bestaat één vertegenwoordiger van werkgeverszijde, één van werknemerszijde en een onafhankelijk functiewaarderingsdeskundige.

## HOOFDSTUK 3 SPELREGELS

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de spelregels beschreven voor:

- Indeling van functies  
Dit is de start van de invoering van functiewaardering in de praktijk, tot het moment dat de werkgever de werknemer schriftelijk bericht over zijn of haar functie, de schaalindeling en het salaris.
- Bezwaren  
De werknemer die het niet eens is met het besluit van zijn of haar werkgever, verzoekt de werkgever om heroverweging. Wordt het probleem daarmee niet weggenomen dan kan de werknemer bezwaar aantekenen bij de FWHZcommissie.
- Nieuwe functies  
Een functie die niet past in de referentiefuncties en de matrix kan onder voorwaarden individueel worden beschreven en ingedeeld.
- Herindeling  
Toepassing van functiewaardering op initiatief van de werkgever of op verzoek van de werknemer als na verloop van tijd de functie-inhoud is veranderd of de waarderingsmethodiek is aangepast.

### 3.2 Procedure functie-indeling

- a. De procedure voor het indelen van functies bestaat uit de volgende stappen:
  1. werkgever bepaalt welke referentiefunctie dan wel welke variant van toepassing is voor een functie die in zijn organisatie voorkomt;
  2. als indeling met behulp van de referentiematrix niet mogelijk is dan is het bepaalde in paragraaf 3.3 van toepassing;
  3. werkgever bespreekt de voorlopige indeling met de werknemer;
  4. werkgever stelt het voor de werknemer geldende functieprofiel met de bijbehorende indeling en ingangsdatum vast en deelt dit schriftelijk aan de werknemer mede met vermelding van de bijbehorende bezwarenprocedure.
- b. Een plusvariant is van toepassing indien ten minste de helft van de in de referentiematrix beschreven aanvullende taken structureel onderdeel uitmaakt van de reguliere functie.
- c. Werkgevers met een Ondernemingsraad (OR) stellen voor de invoering van functiewaardering in hun organisatie een plan van aanpak op, dat de instemming van de OR vereist.
- d. Indien na de indeling van de functie volgens FWHZ op enig moment sprake is van een structurele wijziging van de functie-inhoud, de functiezwarte, de referentiefuncties of referentiematrix kan de functie opnieuw volgens bovenstaande procedure worden ingedeeld.
- e. De werknemer kan na de indeling van de functie volgens FWHZ verzoeken om een nieuwe beoordeling van de functie. Het verzoek van werknemer wordt voorzien van een schriftelijke motivatie.
- f. De herindeling als bedoeld in de twee voorgaande leden vindt niet plaats dan na verloop van een jaar na een eerdere indeling.

### 3.3 Procedure indeling van niet in de matrix voorkomende functies

- a. Zodra de werkgever de functie van een werknemer niet kan indelen met behulp van de referentiematrix, dient deze een verzoek tot functiewaardering in bij de FWHZcommissie.
- b. Het verzoek van de werkgever bevat informatie over de aard, de belangrijkste taken en verant-

- woordelijkheden, de gestelde functie-eisen en bestaansreden van de functie.
- d. De FWHZ-commissie bericht de werkgever schriftelijk binnen 42 kalenderdagen of zij akkoord gaat met de uitwerking van een nieuwe functie.
  - e. Indien de FWHZ-commissie akkoord gaat met de uitwerking van de nieuwe functie en functie-indeling, wordt een functiebeschrijving opgesteld en wordt de functie gewaardeerd. De uitkomst hiervan wordt schriftelijk aan de werkgever medegedeeld binnen 84 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek van de werkgever.
  - g. Indien de FWHZ-commissie niet akkoord gaat met de uitwerking van een nieuwe functie, stelt de werkgever alsnog het voor de werknemer geldende functieniveau vast volgens de in paragraaf 3.2 sub a beschreven procedure en deelt dit schriftelijk aan de werknemer mede met de bijbehorende bezwarenprocedure.

### 3.4 Indeling van functies

De werkgever in de huisartsenzorg is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van het indelingsproces. Afsproken is dat per 1 juli 2006 alle functies in de huisartsenzorg ingedeeld zijn. Dat betekent dat dan alle werknemers schriftelijk bericht moeten hebben gehad over hun (nieuwe) functie, de schaal en het salaris. De tijd die nodig is om functiewaardering te realiseren is uiteraard afhankelijk van het aantal functies binnen de organisatie. Bedenk u dat de afspraken over de terugwerkende kracht, in voorkomend geval, naar mate het proces later wordt opgepakt steeds zwaarder kunnen wegen. Schematische weergave indeling van functies:

Per werknemer meest passende functie en functieniveau vaststellen.

Bespreken voorlopige uitkomst met werknemer en eventueel bijstellen uitkomst.

Formeel toewijzen functieniveau en salarisschaal per brief.

Schema Indeling van functies

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | De werkgever maakt voor de eigen organisatie een plan van aanpak voor de toepassing van de functiewaardering. Daarin wordt aangegeven welke stappen door wie en op welk moment gezet worden. Voor werkgevers met een OR is instemming van de OR voor dit plan nodig.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2.   | De werkgever vergelijkt de functies binnen de organisatie met de referentiefuncties en kent aan elke functie één van de referentiefuncties toe als 'meest passend'. Doel is om een 'match' te vinden tussen de functies; de functie van de werknemer hoeft niet exact overeen te komen met de referentiefunctie. Op hoofdlijnen is de functie van de werknemer in de referentiefunctie herkenbaar.                                                                                                                            |
| 3.   | De werkgever vergelijkt elke toegekende functie binnen de functiematrix en beoordeelt of sprake is van een zodanige afwijking dat een hoger of lager niveau dan de referentiefunctie van toepassing is. Hiervan is sprake indien de helft of meer van resultaatsgebieden van het afwijkende niveau van toepassing zijn. De werkgever benoemt de meest opvallende en niveaubepalende verschillen van de uitgeoefende functie met de referentiefunctie, motiveert aldus de afweging, en kiest het meest passende functieniveau. |
| 4.   | Als een functie niet goed te vergelijken is met een functie uit de referentiematrix of een van de varianten wordt een aparte waardering aangevraagd. Zie hiervoor paragraaf 3.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.   | De werkgever houdt een toetsingsgesprek met iedere werknemer of een groep van werknemers. In dit gesprek wordt duidelijk gemaakt op basis van welke argumenten functieniveau is geselecteerd. Van dit gesprek wordt een kort verslag met de besproken punten gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.   | Werknemer heeft de gelegenheid te reageren. Wanneer de werknemer van mening is dat er in zijn/haar specifieke situatie sprake is van een ander functieniveau, worden aan de werkgever praktische voorbeelden gegeven om zo gezamenlijk tot een eenduidig functiebeeld te komen.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.   | Op grond van nieuwe inzichten kan de werkgever zijn of haar keuze al dan niet aanpassen (evt. nogmaals stap 6) en (vervolgens) de indeling voorlopig vaststellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8.   | Per brief informeert de werkgever de werknemer individueel over de functie, de schaalindeling, het salaris en de ingangstermijn. Dit gebeurt met vermelding van de bezwarenprocedure. In een bijlage zijn voorbeeldbrieven opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9.   | Als de werknemer niet akkoord gaat met het functieniveau en het bijbehorende salaris, dan kan hij een bezwarenprocedure starten. Zie hiervoor paragraaf 3.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10.  | De werkgever kan de functie-indeling pas definitief vaststellen als <ol style="list-style-type: none"><li>a) de bezwaartermijn is verlopen.</li><li>b) de werkgever na bezwaar een nieuw besluit heeft genomen met inachtneming van het bindend advies van de FWHZ-commissie (zie paragraaf 3.3.)</li></ol>                                                                                                                                                                                                                   |
| 11.  | Tot slot wordt de indeling verwerkt in de personeels- en salarisadministratie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3.5 Bezwaren

Als de werknemer het niet eens is met de door de werkgever toegekende referentiefunctie en/of het toegekende niveau, kan hij daar-tegen bezwaar maken. De bezwarenprocedure bestaat uit twee stappen. Eerst vraagt de werknemer de werkgever om heroverweging van zijn besluit. Als dit verzoek

niet tot het gewenste resultaat leidt kan de werknemer zich wenden tot de FWHZ-commissie. Deze beide procedures gaan als volgt:

#### Schema Heroverweging

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van het besluit van de werkgever over de functie-indeling en de ingangstermijn (stap 8 in 3.2.) kan de werknemer schriftelijk vragen de functie-indeling te heroverwegen.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2.   | Het verzoek om heroverweging kan uitsluitend betrekking hebben op de functie van de betreffende werknemer, het vastgestelde functieniveau en/of de ingangstermijn. De werknemer moet motiveren waarom het vastgestelde niveau of de ingangstermijn niet juist is. Dat kan met voorbeelden uit de praktijk van werkzaamheden die structureel onderdeel uitmaken van de functie en een ander niveau of een andere ingangstermijn rechtvaardigen. |
| 3.   | De werkgever stelt de werknemer in de gelegenheid het verzoek binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek mondeling toe te lichten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.   | De werkgever beslist op het verzoek tot heroverweging en deelt de werknemer dit binnen 28 kalenderdagen na de mondelinge toelichting schriftelijk en voorzien van een deugdelijke motivatie mede.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.   | Als de werkgever geen aanleiding ziet tot het wijzigen van het vastgestelde functieniveau of de ingangstermijn, dan heeft de werknemer de mogelijkheid om bezwaar in te dienen bij de FWHZ-commissie.                                                                                                                                                                                                                                          |

#### Schema Bezwaar bij FWHZ-commissie

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | De werknemer kan binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de beslissing op de heroverweging van de werkgever hiertegen schriftelijk bezwaar aantekenen bij de FWHZ-commissie.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.   | Het bezwaar heeft uitsluitend betrekking op de functie van de betreffende werknemer, het vastgestelde functieniveau en/of de ingangstermijn. De werknemer moet motiveren waarom het vastgestelde niveau of de ingangstermijn niet juist is. Dat kan met voorbeelden uit de praktijk van werkzaamheden die structureel onderdeel uitmaken van de functie en een ander niveau of een andere ingangstermijn rechtvaardigen. |
| 4.   | De FWHZ-commissie vraagt van de werkgever binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het bezwaarschrift de nog benodigde stukken en een schriftelijke reactie op het bezwaar van de werknemer.                                                                                                                                                                                                                             |
| 5.   | De FWHZ-commissie behandelt het bezwaar op basis van het dossier en geeft een bindend advies aan de werkgever. Werknemer ontvangt een afschrift van dit bindend advies.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.   | De werkgever beslist binnen 14 kalenderdagen met inachtneming van het bindend advies en stelt de werknemer hier schriftelijk van op de hoogte.                                                                                                                                                                                                                                                                           |

### 3.6 Nieuwe functies

Indien de werkgever de werkzaamheden van een werknemer naar zijn mening niet kan matchen met een referentiefunctie of als sprake is van een eisenpakket dat beduidend hoger of lager is dan één van de aangegeven niveaus in de matrix, dan kan een nieuwe functie worden beschreven en ingedeeld. Dat gaat als volgt in zijn werk.

#### Schema Nieuwe functies

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | De werkgever vraagt bij de FWHZ-commissie een waarderingsadvies. Hij levert daartoe informatie over de vorm, aard en bestaansredenen van de functie en geeft inzicht in de gestelde functie-eisen.                                                                                                                                                                       |
| 2.   | Binnen 42 werkdagen bericht de FWHZ-commissie aan de werkgever of zij akkoord gaat met de uitwerking van een nieuwe functie.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.   | Indien de FWHZ-commissie akkoord gaat, zorgt de FWHZ-commissie voor het opstellen van een functieomschrijving en waardering van de functie. Dit gebeurt binnen 84 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek van de werkgever. De nieuwe functie kan, indien de functie een landelijke dekking heeft, bij een / de volgende update worden opgenomen in de functiematrix. |
| 4.   | Aan de hand van deze functieomschrijving en de functiematrix kan de werkgever de functie indelen.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.   | Indien de FWHZ-commissie niet akkoord gaat met de uitwerking van een nieuwe functie, dient de werkgever alsnog een van de in de matrix voorkomende functies toepassen. De FWHZ-commissie adviseert welke functie dan toegepast kan worden.                                                                                                                               |

### 3.7 Spelregels voor herindeling

Vanaf één jaar na invoering van de functiewaardering is herindeling van een functie mogelijk. Dat kan aan de orde zijn bij aanzienlijke veranderingen in het functiebeeld en de functie-eisen. Een initiatief tot herindeling kan van zowel werkgever als werknemer komen. De werkgever hanteert daarbij dezelfde procedure als is beschreven onder 3.2. Indien de werknemer van mening is dat zijn functie is gewijzigd, kan hij een verzoek tot herindeling indienen bij de werkgever. In onderstaande tabel is de te volgen werkwijze uitgewerkt.

#### Schema Herindeling op verzoek werknemer

| Stap | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Als de werknemer van mening is dat zijn functieniveau substantieel veranderd is, dan kan hij een schriftelijk verzoek tot aanpassing van het functieniveau indienen bij de werkgever. In dit verzoek wordt duidelijk aangegeven wat de substantiële veranderingen zijn (bijv. coördineren of leidinggeven aan werknemers) die een wijziging van het functieniveau rechtvaardigen. |
| 2.   | Binnen 42 kalenderdagen nadat het verzoek is ontvangen, geeft de werkgever schriftelijk een goed beargumenteerde reactie op het verzoek.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.   | Als de werkgever het eens is met de werknemer, dan past hij het functieniveau en het nieuwe bijbehorende salaris aan. Het nieuwe niveau en de bijbehorende salariëring gaat in de maand volgend op het moment dat de aanvraag bij de werkgever is ingediend. Werkgever bevestigt het besluit schriftelijk aan de werknemer.                                                       |
| 4.   | Als de werkgever geen aanleiding ziet tot het wijzigen van het vastgestelde functieniveau, dan heeft de werknemer de mogelijkheid om bezwaar in te dienen bij de FWHZ-commissie. Voor deze procedure wordt dezelfde weg gevolgd als beschreven is in 3.3.4.                                                                                                                       |

## HOOFDSTUK 4 REFERENTIEFUNCTIES

### 4.1 Inleiding

Van de hieronder genoemde functies zijn functiebeschrijvingen opgesteld, welke ten grondslag liggen aan de FWHZ-indelingen.

De letters verwijzen naar de in de matrix aangegeven niveautyperingen.

1. Doktersassistent Dag
2. Doktersassistent ANW
3. Coördinerend doktersassistente Dag
4. Coördinerend doktersassistente ANW
5. Apothekersassistent/doktersassistent
6. Praktijkondersteuner
7. Praktijkondersteuner met managementtaken
8. Assistent Locatiemanager
9. Locatiemanager
10. Hoofd Administratie
11. Kwaliteits- en klachtenfunctionaris
12. P&O functionaris
13. Administrateur
14. Administratief medewerker
15. Chauffeur
16. Facilitair medewerker.
17. Secretaresse

### 4.2 Functiebeschrijvingen

| 1 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie dagbehandeling |
|---|-------------------|--------------------------------------|
|   | Functie:          | Doktersassistent                     |
|   | Datum:            | April 2005                           |

#### 1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het, op basis van de door de patiënt verstrekte informatie en zo mogelijk aan de hand van de opgestelde werkplannen en/of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende Huisarts of andere functionaris, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg.

#### 2. Plaats in de organisatie

De Doktersassistent ressorteert hiërarchisch gezien onder de Huisarts en kan functionele aanwijzingen ontvangen van een Coördinerend Doktersassistent en/of Huisarts. Praktisch gezien is zij het eerste aanspreekpunt voor derden en draagt zij zorg voor de dagelijkse organisatie.

### **3. Resultaatgebieden**

#### **3.1 Intake patiënt**

Voert de intake uit op basis van vastgestelde protocollen en richtlijnen (voor zover beschikbaar).

- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt 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;
- 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 afhandeling van financiële en medische dossiers.

#### **3.2 Medische assistentie**

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

- Voert via een spreekuur, volgens werkplannen en/of protocollen, zelfstandig medisch technische- en laboratoriumwerkzaamheden uit zoals bijvoorbeeld oren uitspuiten, wrattensprekuren, injecties toedienen;
- Assisteert de Huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud, de hygiëne daarvan;
- Verwerkt de gegevens over verrichtingen in elektronisch patiëntendossier;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en het vervolg.

#### **3.3 Beheer**

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch medisch dossier 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 dossier;
- Verzorgt correspondentie van de huisartsenpraktijk;
- Draagt zorg voor het beheer van de voorraad en voor de administratie;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie;
- Houdt het HIS bij;
- Beheert en archiveert patiëntendossiers.
- Draagt zorg voor een schone en nette werkomgeving.

#### **3.4 Kwaliteit**

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de (medische) dienstverlening te waarborgen:

- Verricht de werkzaamheden conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert hierover de Coördinerend Doktersassistent/huisarts;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de (Coördinerend) Doktersassistent/leidinggevende hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering. in overleg met leiding-gevende.

### **4.Toelichting bij functievereisten**

#### **4.1 Kennis**

- MBO-opleiding Dokterassistent, CREBO-erkend;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van NHG- en kwaliteitsrichtlijnen;



- Kennis van het automatiseringssysteem op het gebied van patiëntenregistratie;
- Houdt zijn/haar medische inhoudelijke kennis en overige voor de functie benodigde kennis op peil door het volgen van nascholings-activiteiten.

#### **4.2 Zelfstandigheid**

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt en worden medisch-technische en laboratoriumwerkzaam uitgevoerd. Bij ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van hiervoor omschreven 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 vast in overleg met de Coördinerend Doktersassistent (indien aanwezig);
- Lost acute problemen en vragen in de dagelijkse situatie op. Bij medische problemen wordt de Huisarts geraadpleegd.

#### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Servicegerichtheid is zowel nodig voor de interne afstemming als met de externe contacten;
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van klachten en het uitvoeren van medische werkzaamheden zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, invoelings-vermogen, hulpvaardigheid;
- Is in staat om de eigen houding bewaren.

#### **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;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van 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 de werkwijze/het beleid binnen de huis-artsen-organisatie.

#### **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 de huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.

#### **4.6 Bewegingsvaardigheid**

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

#### **4.7 Oplettendheid**

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten en het assisteren bij medisch technische handelingen;
- Oplettendheid is vereist bij receptaanvragen (o.a. ook signaleren veelverbruik e.d.);
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts.

#### **4.8 Overige functie-eisen**

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts en de administratieve werkzaamheden en bij medisch technische handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voor-komen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van



medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij fysieke dreiging door patiënten of bezoekers;
- Er is een risico op persoonlijk letsel (bijvoorbeeld prikaccident)

| 2 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie avond-, nacht en weekend |
|---|-------------------|------------------------------------------------|
|   | Functie:          | Doktersassistent                               |
|   | Datum:            | April 2005                                     |

#### 1. Doel van de functie

Is verantwoordelijk voor het, op basis van de door de patiënt (telefonisch) verstrekte informatie en zo mogelijk aan de hand van de opgestelde werkplannen en/of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende huisarts, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg.

#### 2. Plaats in de organisatie

De doktersassistent ressorteert hiërarchisch gezien onder de Locatiemanager van de huisartsenorganisatie(s) en wordt medisch inhoudelijk aangestuurd door de dienstdoende Huisarts en Coördinerend Doktersassistent. Praktisch gezien is zij het eerste aanspreekpunt voor derden en draagt zij zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie.

#### 3. Resultaatgebieden

##### 3.1 Intake Patiënten

Voert de triage uit, 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;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt 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;
- Consulteert de dienstdoende Huisarts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende Huisarts op de huisartsenorganisatie;
- Plant bezoeksafspraken in tussen Huisarts, (Chauffeur) en patiënt;
- Verwijst in overleg met dienstdoende Huisarts, de patiënt door naar andere zorginstellingen;
- Draagt zorg voor een accurate afhandeling van financiële en medische dossiers.

##### 3.2 Medische assistentie

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

- Assisteert de dienstdoende Huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);voert deels zelfstandig uit;
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en behandelingen gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud, de hygiëne daarvan;
- Ondersteunt de Huisartsen in het gebruik van het automatiseringssysteem;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en het vervolg.

##### 3.3 Beheer

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

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen (schrijven, correspondentie);
- Houdt het logboek/overdrachtschrift in verband met overdracht diensten bij;
- Draagt zorg voor de voorraadadministratie;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie;



- Verwerkt gegevens over verrichtingen in het HIS systeem.

### **3.4 Kwaliteit**

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de (medische) dienstverlening te waarborgen:

- Verricht de werkzaamheden conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert de (Assistent) Locatie-manager hierover;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de leidinggevende hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering. in overleg met leiding-gevende.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- MBO-opleiding Dokterassistent, CREBO-erkend;
- Minimaal 1–2 jaar werkervaring in de huisartsenzorg of een vergelijkbare werkomgeving;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van NHG- en kwaliteitsrichtlijnen;
- 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**

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt. Bij ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van hiervoor omschreven 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 vast (eventueel in overleg met de Coördinerend Doktersassistent indien aanwezig);
- Lost acute problemen en vragen in de dagelijkse situatie op. Bij medische problemen wordt de dienstdoende Huisarts geraadpleegd. Bij overige problemen wordt een beroep gedaan op de Coördinerend Doktersassistent (indien aanwezig);
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Servicegerichtheid is nodig voor de interne afstemming met collega's en (dienstdoende) huisartsen en 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, invoelings-vermogen, hulpvaardigheid;
- Is in staat om de eigen houding te bewaren.

### **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;
- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de dienstdoende huisartsen, verrichten van 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 de werkwijze/het beleid binnen de huis-artsen-organisatie;
- Draagt zorg voor MIP-meldingen (melding incidenten patiëntenzorg).

### **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 de huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.



#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

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

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten en het assisteren bij medisch technische handelingen;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- Het vasthouden van de aandacht wordt bemoeilijkt door diverse factoren: de telefoon, patiënten aan de balie, verzoeken om ondersteuning door de huisarts.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts en de administratieve werkzaamheden en bij medisch technische handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voor-komen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

#### 4.9 Inconvenïënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten.

| 3 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie dagbehandeling |
|---|-------------------|--------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Coördinerend Doktersassistent        |
|   | Datum:            | April 2004                           |

### 1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor het coördineren van de werkzaamheden van de Doktersassistenten en op basis van de door de patiënt verstrekte informatie en zo mogelijk aan de hand van de opgestelde werkplannen en/of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende Huisarts of andere functionaris, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg.

### 2. Plaats in de organisatie

De Coördinerend Doktersassistent ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel gezien onder de Huisarts. Praktisch gezien is zij aanspreekpunt voor derden en draagt zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie van de werkzaamheden van de dokters-assistenten.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Management

Coördineert op dusdanige wijze de werkzaamheden van de Doktersassistenten, opdat de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting is afgestemd op de zorgvraag:

- Coördineert de werkzaamheden van de Dokterassistenten, draagt zorg voor werkroosters en vakantieplanning van de Doktersassistenten;
- Is het aanspreekpunt voor Doktersassistenten, Praktijkondersteuners en Huisartsen;
- Voert gesprekken met de Doktersassistenten over het functioneren;
- Voert overleg met de eindverantwoordelijke Huisarts over personeelsaangelegenheden;
- Werkt nieuwe medewerkers in.

### 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;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt 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;
- 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 werkzaamheden in een zo kort mogelijk tijdsbestek zo optimaal mogelijk kan vervullen:

- Voert soms via een spreekuur, volgens werkplannen en/of protocollen, zelfstandig enkele medisch technische laboratoriumwerkzaamheden uit (zoals hechtingen, wrattenspreekuur, injecties toedienen);
- 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 gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud daarvan; evenals voor de hygiëne ervan;
- Verwerkt de gegevens over verrichtingen in elektronisch patiëntendossier;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over behandeling en vervolg.

### 3.4 Beheer

Verzorgt de patiëntenadministratie met als doel een tijdige en volledige registratie van de patiëntgegevens in het elektronisch medisch dossier 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/afhandeling van de verrichtingen t.b.v. patiënten en zorgverzekeraars;
- Houdt het huisartsen informatiesysteem 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 en 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**

- MBO-opleiding Dokterassistent, CREBO-erkend, eventueel aangevuld met een managementopleiding;
- Minimaal 3-4 jaar werkervaring binnen de gezondheidszorg, bij voorkeur binnen de huisartsenpraktijk;
- Ervaring met leidinggeven;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en 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**

- Werkt zelfstandig binnen de afspraken met de huisartsen en de vastgestelde protocollen en administratieve procedures en geeft aanwijzingen en instructie aan de dokters-assistenten;
- Voert zelfstandig medische, technische en laboratoriumwerkzaamheden uit;
- Plant en bewaakt de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van de dokters-assistenten (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.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Servicegerichtheid is nodig voor de interne afstemming met collega's en huisartsen en de externe contacten met andere zorginstellingen;
- In het kader van de coördinerende taken zijn sociale vaardigheden zoals tact en het kunnen motiveren, controleren, corrigeren nodig;
- Voor de intake van patiënten, het afhandelen van klachten en het uitvoeren van medische werkzaamheden zijn met name van belang: tact, kunnen luisteren, gevoelens-vermogen, hulpvaardigheid;
- Is in staat om de eigen houding te bewaren.

### **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 coördinatie 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 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 aan patiënten of 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 medisch technische handelingen.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten, het assisteren bij medische behandelingen en het plannen en controleren van de werkzaamheden van de doktersassistenten;
- 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 om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- 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;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

#### 4.9 Inconvenien ten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij fysieke dreiging door patiënten of bezoekers;
- Er is een risico op persoonlijk letsel (bijvoorbeeld prikaccident).

| 4 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie avond-, nacht en weekend |
|---|-------------------|------------------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Coördinerend Doktersassistent                  |
|   | Datum:            | April 2005                                     |

### 1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor het op efficiënte en effectieve wijze coördineren van de werkzaamheden van de Doktersassistenten ten tijde van de diensturen en op basis van de door de patiënt (telefonisch) verstrekte informatie en aan de hand van de opgestelde werkplannen en /of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende Huisarts, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg. Is intermediair naar anderen (Bemiddeling).

### 2. Plaats in de organisatie

De Doktersassistent ressorteert hiërarchisch gezien onder de Locatiemanager van de huisartsenorganisatie(s) en wordt medisch inhoudelijk aangestuurd door de dienstdoende Huisarts. Praktisch gezien is zij aanspreekpunt voor derden en draagt

zorg voor aansturing van de dagelijkse organisatie van de doktersassistenten.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Management

Coördineert op dusdanige wijze de werkzaamheden van de Doktersassistenten ten tijde van de diensturen, opdat de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting is afgestemd op de zorgvraag:

- Coördineert de werkzaamheden van de Dokterassistenten ten tijde van de dienst;
- Is het aanspreekpunt voor Doktersassistenten en dienstdoende Huisartsen;
- Voert overleg met de (Assistent) Locatiemanager over personeelsaangelegenheden;
- Werkt nieuwe medewerkers in;
- Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met doktersassistenten (evt. samen met locatiemanager);

#### 3.2 Intake Patiënten

Voert de triage, op basis van (NHG) 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;

- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt 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;
- Consulteert de dienstdoende Huisarts indien eigen kennis ontoereikend is;
- Verwijst patiënten door naar de dienstdoende Huisarts op de huisartsenorganisatie;
- Plant bezoeksafspraken in tussen Huisarts, (Chauffeur) en patiënt;
- Verwijst in overleg met dienstdoende Huisarts de patiënt door naar andere zorginstellingen;
- Draagt zorg voor een accurate (financiële) administratieve afhandeling.

### **3.3 Medische Assistentie**

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

- Assisteert de dienstdoende 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 gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud daarvan; hygiëne;
- Ondersteunt de Huisartsen in het gebruik van het automatiseringssysteem;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en vervolg.

### **3.4 Beheer**

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

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen (schrijven, correspondentie);
- Houdt het logboek / overdrachtschrift in verband met overdracht diensten bij;
- Draagt zorg voor de voorraadadministratie;
- Draagt zorg voor de (financiële) administratie;
- Verwerkt gegevens over verrichtingen in het HIS systeem.

### **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 (Assistent) Locatiemanager 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;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de (Assistent) Locatiemanager/ klachtenfunctionaris hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering alsook die van andere doktersassistenten.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- MBO-opleiding Dokterassistent, CREBO-erkend, eventueel aangevuld met een managementopleiding;
- Ruime werkervaring binnen de gezondheidszorg, bij voorkeur binnen de huisartsenpraktijk;
- Ervaring met leidinggeven;
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en 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

- Werkt zelfstandig binnen de afspraken met de assistent-/locatiemanager en de huisartsen en de vastgestelde protocollen en administratieve procedures en geeft zelfstandig aanwijzingen en instructie aan de doktersassistenten;
- Plant en bewaakt de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van de doktersassistenten en de bezoeksafspraken tussen huisarts, chauffeur en patiënt;
- Lost acute situaties op conform de protocollen. Bij medische problemen wordt de huisarts geraadpleegd. Bij overige problemen de locatiemanager;
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen.

## 4.3 Sociale vaardigheden

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

## 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 medische handelingen;
- Is verantwoordelijk voor de coördinatie van de werkzaamheden van de doktersassistenten en het opstellen van protocollen en werkplannen;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van 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

- Belangrijke eisen worden gesteld aan mondelinge uitdrukkingsvaardigheid bij de intake van patiënten, informatieverstrekking aan patiënten of externe zorginstellingen, het leidinggeven aan de doktersassistenten en het overleg met de huisartsen en de locatiemanager;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie, administratieve werkzaamheden en het opstellen van werkplannen en protocollen;
- De intermediaire rol vraagt om genuanceerd woordgebruik.

## 4.6 Bewegingsvaardigheid

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

## 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten, het assisteren bij medische behandelingen en het plannen en controleren van de werkzaamheden van de doktersassistenten;
- 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 om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- 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;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voor-komen en gedrag.

## 4.9 Inconvenïënten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten.

| 5 | Naam organisatie:                          | Huisartsenorganisatie dagbehandeling |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------|
|   | Functie: (bij de apotheekhoudend huisarts) | Apothekersassistent/doktersassistent |
|   | Datum:                                     | April 2005                           |

### 1. Doel van de functie

Het afhandelen van de receptuur, het bereiden en distribueren van de medicijnen. Is voorts als doktersassistent verantwoordelijk voor het, op basis van de door de patiënt verstrekte informatie en zo mogelijk aan de hand van de opgestelde werkplannen en/of protocollen, op adequate wijze zelfstandig afhandelen van de hulpvraag of na verheldering van de hulpvraag de patiënt doorverwijzen naar de dienstdoende Huisarts of andere functionaris, ten einde de patiënt zo spoedig en adequaat mogelijk te voorzien van de benodigde (medische) zorg.

### 2. Plaats in de organisatie

De apothekersassistent ressorteert hiërarchisch onder de Huisarts. Praktisch gezien is zij het eerste aanspreekpunt voor derden en draagt zij zorg voor de dagelijkse organisatie.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.0 Receptuurafhandeling

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

- Neemt recepten aan en controleert deze;
- Stelt indien nodig aanvullende vragen aan de patiënt en raadpleegt bij twijfel de huisarts;
- Verstrekt voorgeschreven genees- en zelfzorgmiddelen en geeft de patiënt advies over gebruik, bijwerkingen en bewaarcondities;
- Bereidt waar nodig medicijn volgens richtlijnen;
- Controleert periodiek de afgehandelde recepten en registreert foutmeldingen;
- Doet bestellingen voor de apotheek, bewaakt de voorraad.

#### 3.1 Intake patiënt

Voert de intake uit op basis van vastgestelde protocollen en richtlijnen (voor zover beschikbaar).

- Inventariseert en stelt de hulpvraag vast;
- Registreert de benodigde persoonsgegevens;
- Classificeert zelfstandig de (telefonische) hulpvraag;
- Bepaalt 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;
- 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 afhandeling van financiële en medische dossiers.

#### 3.2 Medische assistentie

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

- Voert soms via een spreekuur, volgens werkplannen en/of protocollen, zelfstandig enkele medisch technische- en laboratoriumwerkzaamheden uit zoals bijvoorbeeld oren uitspuiten, wrattensprekkuur, injecties toedienen;
- Assisteert de Huisarts bij medische ingrepen, onderzoeken en handelingen (injecties toedienen, hechten, e.d.);
- Zorgt dat de juiste instrumenten, apparatuur en materialen voor ingrepen, onderzoeken en

- behandelingen gereed gemaakt zijn en draagt zorg voor het onderhoud, de hygiëne daarvan;
- Verwerkt de gegevens over verrichtingen in elektronisch patiëntendossier;
- Geeft voorlichting aan de patiënt over de behandeling en het vervolg.

### **3.3 Beheer**

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

- Verricht de administratieve afhandeling van recepturen;
- Vraagt medische gegevens en uitslagen van onderzoeken aan en verwerkt deze in dossier;
- Verzorgt correspondentie van de huisartsenpraktijk;
- Draagt zorg voor het beheer van de voorraad en voor de administratie;
- Draagt zorg voor de verwerking van gegevens ten behoeve van de (financiële) administratie;
- Houdt het HIS bij;
- Beheert en archiveert patiëntendossiers;
- Draagt zorg voor een schone en nette werkomgeving.

### **3.4 Kwaliteit**

Verricht alle werkzaamheden in naleving van het kwaliteitsbeleid en de wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de (medische) dienstverlening te waarborgen:

- Verricht de werkzaamheden conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden, doet voorstellen ter verbetering en informeert hierover de huisarts;
- Handelt, indien mogelijk, klachten af van patiënten en informeert de leidinggevende hierover;
- Draagt mede zorg voor eigen deskundigheidsbevordering. in overleg met leiding-gevende.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- MBO-opleiding apothekersassistent (CREBO-erkend);
- Kennis van de eigen werkomgeving en werkprocessen en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van collega's binnen de organisatie;
- Kennis van werkplannen en protocollen binnen de huisartsenorganisatie;
- Kennis van NHG- en kwaliteitsrichtlijnen;
- 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**

- Binnen de vastgestelde protocollen en administratieve procedures wordt zelfstandig gewerkt en worden medisch-technische en laboratoriumwerkzaam uitgevoerd. Bij ontbreken van protocollen wordt gehandeld op basis van hiervoor omschreven 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 vast, eventueel in overleg met de leidinggevende;
- Lost acute problemen en vragen in de dagelijkse situatie op. Bij medische problemen wordt de leidinggevende/Huisarts geraadpleegd;
- Het nemen van initiatieven en vindingrijkheid is nodig voor het omgaan met onverwachte situaties en problemen.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Servicegerichtheid is zowel nodig voor de interne afstemming als met de externe contacten;
- 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 de eigen houding bewaren.

### **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;



- Immateriële en materiële schade kan ontstaan bij onjuiste intake en/of doorverwijzing;
- Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de huisartsen, verrichten van 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 de werkwijze/het beleid binnen de huis-artsen-organisatie.

#### 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 de huisartsen;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het voeren van correspondentie en administratieve werkzaamheden.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het verrichten van medisch technische handelingen en de verwerking/bereiding van receptuur en medicatie;
- Bewegingsvaardigheid is vereist voor het werken aan de p.c. tijdens intake (verwerken van informatie in HIS ) en invoeren specialistenbrieven en andere correspondentie.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is met name vereist bij de intake van patiënten, het assisteren bij medisch technische handelingen en het bereiden- en uitgeven van juiste medicijnen en informatie daarover;
- Onoplettendheid heeft consequenties voor het welbevinden van patiënten;
- 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

- Doorzettingsvermogen is nodig om alles op tijd af te hebben, ongeacht de hoeveelheid storende factoren;
- Systematisch, ordelijk en hygiënisch werken is noodzakelijk bij het plannen van het spreekuur, het assisteren van de huisarts en de administratieve werkzaamheden en bij medisch technische handelingen;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens van de patiënten;
- Vanwege de veelvuldige contacten met patiënten worden er eisen gesteld aan voorkomen en gedrag;
- Gevoel voor het menselijk lichaam en materiaal en apparatuur is nodig bij het uitvoeren van medisch-technische handelingen en laboratoriumwerkzaamheden.

#### 4.9 Inconvenianten

- Psychische belasting kan voorkomen in verband met hectische situaties en confrontatie met het leed van patiënten alsmede bij fysieke dreiging door patiënten of bezoekers;
- Er is een risico op persoonlijk letsel (bijvoorbeeld prikaccident).

| 6 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie dagbehandeling |
|---|-------------------|--------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Praktijkondersteuner                 |
|   | Datum:            | April 2005                           |

#### 1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor het verlenen van gedelegeerde medisch-inhoudelijke huisartsgeneeskundige zorg in het bijzonder aan patiënten met een chronische ziekte.

#### 2. Plaats in de organisatie

De Praktijkondersteuner is in dienst van dan wel gedetacheerd bij een samenwerkingsverband van Huisartsen. De werkzaamheden worden verricht op één of meer praktijklocaties. De Praktijkondersteuner valt hiërarchisch gezien onder de Huisarts die hiervoor door het samenwerkingsverband van Huisartsen is aangewezen.

De Huisartsen werkzaam binnen het samenwerkingsverband verzorgen de functionele aansturing van de Praktijkondersteuner.

### **3. Resultaatgebieden**

#### **3.1 Zorgverlening**

Verzorgt op basis van vastgestelde protocollen op methodische wijze doelgerichte (gedelegeerde) zorgverlening voor patiënten met een chronische ziekte, met als doel de patiënt zo adequaat mogelijk te voorzien van medische zorg en verbetering van reeds bestaande zorg:

- Bepaalt, gedelegeerd of zelfstandig de te kiezen methodiek;
- Inventariseert en analyseert de medische of verpleegkundige problemen van de patiënt;
- Stelt daar waar nodig is een zorgplan op met doelen en interventies;
- Kiest een interventie uit beschikbare alternatieven; indien er geen alternatief is volgt overleg met Huisarts;
- Bepaalt of de patiënt dient te worden terug- respectievelijk wordt doorverwezen naar Huisarts of andere hulpverlener. Verwijst zelfstandig naar diëtist, oogarts of podotherapeut;
- Formuleert in overleg met de patiënt het beoogde resultaat, en geeft hierover resultaatindicatoren aan;
- Beoordeelt de interventie op effectiviteit en efficiëntie en onderneemt naar aanleiding daarvan actie;
- Kiest in samenspraak met de patiënt voor de best passende toedieningsvorm van door de Huisarts voorgeschreven geneesmiddelen;
- Verzorgt een probleemgerichte rapportage in het (elektronisch) medisch dossier;
- Draagt zorg voor afstemming en terugkoppeling van de geboden zorgverlening aan Huisarts;
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling in het patiëntendossier.

#### **3.2 Educatie en voorlichting**

Verzorgt een doelgerichte educatie en voorlichting aan individuele patiënten in de huisartsenzorg (met name patiënten met DM en Astma/COPD) gericht op kennis, mogelijke gedragsveranderingen te realiseren en het leren omgaan met de (gevolgen van de) aandoening en met gebruikmaking van de beschikbare middelen:

- Geeft voorlichting, adviezen, instructie en educatie aan patiënten en zonodig diens leefomgeving over ziektebeeld en behandeling, leefregels en hulpmiddelen;
- Begeleidt en coacht patiënten en zonodig diens leefomgeving ten aanzien van zelfmanagement van de ziekte, het leren omgaan met en het hanteren van de consequenties van de aandoening en het hanteren van de leefregels;
- Geeft informatie en adviezen aan relevante andere interne of externe hulpverleners.
- Geeft instructie over medicatie en behandeling en hoe zelf te handelen bij problemen.
- Beoordeelt voorlichtingsmateriaal op functionaliteit en kwaliteit.

#### **3.3 Beheer en organisatie**

Draagt zorg en verantwoordelijkheid voor een doelgerichte organisatie van de eigen zorgverlening in de huisartsenpraktijk met een effectieve en efficiënte inzet van beschikbare mensen en middelen, opdat er een goede afstemming plaatsvindt met activiteiten van andere teamleden en externe hulpverleners/instellingen:

- Plant en organiseert eigen spreekuur/visites en voert dit uit;
- Registreert consultaanvragen en vertaalt deze in te ondernemen activiteiten;
- Coördineert de zorgverlening en de continuïteit daarvan;
- Lost knelpunten in de eigen praktijkvoering zelfstandig op;
- Overlegt met andere relevante interne of externe disciplines/hulpverleners en verwijst patiënten waar nodig naar hen door;
- Verleent (telefonische) consulten aan patiënten en intra- en extramurale hulpverleners;
- Zet een sociale kaart op en onderhoudt die t.a.v. de eigen taak resp. de eigen patiëntengroep.

#### **3.4 Kwaliteit**

Analyseert en toetst de kwaliteit van de zorgverlening en eigen praktijkvoering in de huisartsenzorg, aan de hand van landelijke en wettelijke richtlijnen, ten einde de kwaliteit van de zorg binnen de samenwerkende huisartsenpraktijken/het samenwerkingsverband te allen tijde te borgen:

- Stelt praktische protocollen en werkplannen voor de eigen activiteiten op;
- Levert bijdrage aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid van de samenwerkende huisartsenpraktijken;



- Toetst en analyseert de kwaliteit van de geboden zorgverlening, educatie en voorlichting en voert (in overleg) waar nodig verbeteringen door;
- Benoemt verbeterpunten, stelt prioriteiten t.a.v. verbetering. Kiest en voert de verbeteracties uit.

#### **4. Toelichting bij functievereisten**

##### **4.1 Kennis**

- Opleiding tot praktijkondersteuner op HBO-niveau en/of praktijkverpleegkundige op HBO-niveau;
- Specifieke kennis met betrekking tot de door het samenwerkingsverband gekozen patiëntengroepen;
- Kennis van de voor de doelgroep relevante sociale kaart, regelingen, hulpmiddelen en aanpassingen;
- Kennis van de organisatie, globale werkprocessen en werkwijzen binnen het samenwerkingsverband en externe organisaties en de functies van de andere teamleden en andere relevante hulpverleners;
- Verdiept zich zonodig in verschillende culturen, levensgewoonten en levensbeschouwelijke invloeden;
- Houdt zijn/haar kennis actueel d.m.v. bij- en nascholing.

##### **4.2 Zelfstandigheid**

- De werkzaamheden worden binnen de kaders van het samenwerkingsverband en de protocollen naar eigen inzicht uitgevoerd. De praktijkondersteuner is autonoom qua vormgeving van de methodiek of het doorverwijzen van patiënten;
- Bij complexe problemen of vragen worden de te kiezen methodiek overlegd met de huisartsen binnen het samenwerkingsverband;
- Het opstellen van een behandelplan geschiedt binnen vastgestelde kaders, protocollen en/of richtlijnen. Daarbinnen maakt de praktijkondersteuner zelfstandig afwegingen tussen te leveren inspanningen en de beoogde resultaten.
- De geboden zorgverlening wordt teruggekoppeld aan de huisarts. en vastgelegd in het HIS;
- Het nemen van initiatieven en het bieden van oplossingen zijn van belang bij het vormgeven van behandelingen afgestemd op de patiënt.

##### **4.3 Sociale vaardigheden**

- Sociale vaardigheden zijn vereist in de behandelcontacten met patiënten, de samenwerking binnen het samenwerkingsverband en de contacten met andere interne en/of externe hulpverleners;
- Luisteren, het kunnen beïnvloeden van de gespreks sfeer, het vermogen tot motivatie en/of stimulering, vermogen om anderen op waarde te schatten en in hun waarde te laten, zijn nodig voor de communicatie met patiënten en zijn/haar familie;
- 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**

- Een niet op de specifieke behoefte van de patiënt gericht behandelplan en fouten in de toepassingsvorm van medicatieverstrekking kunnen schade opleveren voor het fysiek en psychisch welzijn van de patiënt;
- Het incorrect onderhouden van de diverse contacten kan afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- Verantwoordelijk voor de medische zorgverlening aan patiënten en de kwaliteit daarvan, het opstellen van protocollen en het geven van adviezen aan andere interne en externe hulpverleners;
- Middels overleg met de huisartsen binnen het samenwerkingsverband kan invloed worden uitgeoefend op het kwaliteitsbeleid binnen het samenwerkingsverband.

##### **4.5 Uitdrukkingsvaardigheid**

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is benodigd in de contacten met en het geven van educatie en voorlichting aan patiënten, collega's en diverse externe instanties/hulpverleners;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van rapporten en het registreren van consulten en gegevens in het patiëntendossier.

##### **4.6 Bewegingsvaardigheid**

- Bewegingsvaardigheid is van belang bij het verrichten van lichamelijk onderzoek bij patiënten en



het verrichten van medische en verpleegkundige handelingen.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig voor het observeren en bewaken van de voortgang van behandelingen; voortdurende alertheid is benodigd om een helder beeld te krijgen van de gezondheidstoestand van de patiënt;
- Oplettendheid is tevens geboden bij geven van educatie en voorlichting en het doen van uitspraken over de gevolgen van en het omgaan met chronische ziekten;
- Onoplettendheid kan gevolgen hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig voor het motiveren tot deelname aan behandelingen en patiënten leren om te gaan met de aandoening;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd bij 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 het verrichten van de werkzaamheden.

#### 4.9 Inconveniënten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten.

| 7 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie dagbehandeling       |
|---|-------------------|--------------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Praktijkondersteuner (met managementtaken) |
|   | Datum:            | April 2005                                 |

### 1. Doelstelling van de functie

Is verantwoordelijk voor het verlenen van gedelegeerde medisch inhoudelijke huisarts-geneeskundige zorg in het bijzonder aan patiënten met een chronische ziekte. De Praktijkondersteuner met managementtaken is eveneens verantwoordelijk voor de verzorging van administratieve (staf)taken en/of het aansturen, begeleiden en inwerken van collega Praktijkondersteuners, met als doel kennisoverdracht en ontwikkeling van de Praktijk-ondersteuner te bevorderen en te bewaken.

### 2. Plaats in de organisatie

De Praktijkondersteuner is in dienst van, dan wel gedetacheerd bij, een samenwerkingsverband van Huisartsen. De werkzaamheden worden verricht op één of meer praktijk-locaties. De Praktijkondersteuner valt hiërarchisch gezien onder de Huisarts. De Praktijk-ondersteuner met managementtaken heeft naast de functie van praktijkondersteuner tevens gedelegeerde managementtaken.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Zorgverlening

Verzorgt op basis van vastgestelde protocollen op methodische wijze doelgerichte (gedelegeerde) zorgverlening voor patiënten met een chronische ziekte, met als doel de patiënt zo adequaat mogelijk te voorzien van medische zorg en verbetering van reeds bestaande zorg:

- Bepaalt, gedelegeerd of zelfstandig, de te kiezen methodiek;
- Inventariseert en analyseert de medische of verpleegkundige problemen van de patiënt;
- Stelt daar waar nodig is een zorgplan op met doelen en interventies;
- Kiest een interventie uit beschikbare alternatieven; indien er geen alternatief is volgt overleg met Huisarts;
- Bepaalt of de patiënt dient te worden terug- respectievelijk wordt doorverwezen naar Huisarts of andere hulpverlener. Verwijst zelfstandig naar diëtist, oogarts of podotherapeut;
- Formuleert in overleg met de patiënt het beoogde resultaat, en geeft hierover resultaatindicatoren aan;
- Beoordeelt de interventie op effectiviteit en efficiëntie en onderneemt naar aanleiding daarvan actie;
- Kiest in samenspraak met de patiënt voor de best passende toedieningsvorm van door de Huisarts voorgeschreven geneesmiddelen;



- Verzorgt een probleemgerichte rapportage in het (elektronisch) medisch dossier;
- Draagt zorg voor afstemming en terugkoppeling van de geboden zorgverlening aan Huisarts;
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling in het patiëntendossier.

### 3.2 Educatie en voorlichting

Verzorgt een doelgerichte educatie en voorlichting aan individuele patiënten in de huisartsenzorg (met name patiënten met DM en Astma/COPD) gericht op kennis, mogelijke gedragsveranderingen te realiseren en het leren omgaan met de (gevolgen van de) aandoening en met gebruikmaking van de beschikbare middelen:

- Geeft voorlichting, adviezen, instructie en educatie aan patiënten en zonodig diens leefomgeving over ziektebeeld en behandeling, leefregels en hulpmiddelen;
- Begeleidt en coacht patiënten en zonodig diens leefomgeving ten aanzien van zelfmanagement van de ziekte, het leren omgaan met en het hanteren van de consequenties van de aandoening en het hanteren van de leefregels;
- Geeft informatie en adviezen aan relevante andere interne of externe hulpverleners;
- Geeft instructie over medicatie en behandeling en hoe zelf te handelen bij problemen;
- Beoordeelt voorlichtingsmateriaal op functionaliteit en kwaliteit.

### 3.3 Beheer en organisatie

Draagt zorg en verantwoordelijkheid voor een doelgerichte organisatie van de eigen zorgverlening in de huisartsenpraktijk met een effectieve en efficiënte inzet van beschikbare mensen en middelen, opdat er een goede afstemming plaatsvindt met activiteiten van andere teamleden en externe hulpverleners/instellingen:

- Plant en organiseert eigen spreekuur/visites en voert dit uit;
- Registreert consultaanvragen en vertaalt deze in te ondernemen activiteiten;
- Coördineert de zorgverlening en de continuïteit daarvan;
- Lost knelpunten in de eigen praktijkvoering zelfstandig op;
- Overlegt met andere relevante interne of externe disciplines/hulpverleners en verwijst patiënten waar nodig naar hen door;
- Verleent (telefonische) consulten aan patiënten en intra- en extramurale hulpverleners;
- Zet een sociale kaart op en onderhoudt die t.a.v. de eigen taak resp. de eigen patiëntengroep.

### 3.4 Kwaliteit

Analyseert en toetst de kwaliteit van de zorgverlening en eigen praktijkvoering in de huisartsenzorg aan de hand van landelijke en wettelijke richtlijnen, ten einde 31 CAO huisartsenzorg nov. 2005 de kwaliteit van de zorg binnen de samenwerkende huis-artsenpraktijken/het samenwerkingsverband te allen tijde te borgen:

- Stelt praktische protocollen en werkplannen voor de eigen activiteiten op;
- Levert bijdrage aan de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid van de samenwerkende huisartsenpraktijken;
- Toetst en analyseert de kwaliteit van de geboden zorgverlening, educatie en voorlichting en voert (in overleg) waar nodig verbeteringen door;
- Benoemt verbeterpunten, stelt prioriteiten t.a.v. verbetering. Kiest en voert de verbeteracties uit.

### 3.5 Management

- Draagt zorg voor de aansturing / coördinatie van de collega-Praktijkondersteuners en doktersassistenten teneinde dezen in staat te stellen zo effectief en efficiënt mogelijk in de zorgvraag te kunnen voorzien;
- Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met betrekking tot hun functioneren/ontwikkeling;
- Vormt binnen de organisatie eerste aanspreekpunt bij problemen die zich voordoen rond de gedelegeerde medisch inhoudelijke huisartsgeneeskundige zorg;
- Managen en coördineren gedelegeerde zorgaanbod aan praktijkondersteuners en andere zorgaanbieders in de praktijk;
- Coördineert werkroosters, vakantieplanning, ziekmeldingen;
- Organiseert en plant werkoverleg;
- Stemt werkprocessen binnen het verantwoordelijkheidsgebied af binnen de organisatie en bewaakt de realisatie;
- Verzorgt in voorkomende gevallen administratief beheersmatige taken;
- Doet voorstellen t.a.v. het te voeren beleid betreffende organisatie, kwaliteit en personeel;
- Schrijft een jaarplan voor het eigen verantwoordelijkheidsgebied.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- Opleiding tot praktijkondersteuner op HBO-niveau en/of praktijkverpleegkundige op HBO-niveau;
- Specifieke kennis met betrekking tot de door het samenwerkingsverband gekozen patiëntengroepen;
- Ruime leidinggevende ervaring;
- Kennis van administratieve beheersmatige processen;
- Kennis van de voor de doelgroep relevante sociale kaart, regelingen, hulpmiddelen en aanpassingen;
- Kennis van de organisatie, globale werkprocessen en werkwijzen binnen het samenwerkingsverband en externe organisaties en de functies van de andere teamleden en andere relevante hulpverleners;
- Verdiept zich zonodig in verschillende culturen, levensgewoonten en levensbeschouwelijke invloeden;
- Houdt zijn/haar kennis actueel d.m.v. bij- en nascholing;
- Algemene kennis van de ontwikkelingen op het terrein van de huisartsenzorg.

### **4.2 Zelfstandigheid**

- De werkzaamheden worden binnen de kaders van het samenwerkingsverband en de protocollen naar eigen inzicht uitgevoerd. De praktijkondersteuner is autonoom qua vormgeving van de methodiek of het doorverwijzen van patiënten;
- Bij complexe problemen of vragen worden de te kiezen methodiek overlegd met de huisartsen binnen het samenwerkingsverband. De functionaris is het eerste aanspreekpunt voor overige (niet medische) problemen van de praktijkondersteuners;
- Het opstellen van een behandelplan geschiedt binnen vastgestelde kaders, protocollen en/of richtlijnen. Daarbinnen maakt de praktijkondersteuner zelfstandig afwegingen tussen te leveren inspanningen en de beoogde resultaten.
- De geboden zorgverlening wordt teruggekoppeld aan de huisarts;
- Het nemen van initiatieven, creativiteit en vindingrijkheid zijn van belang bij het vormgeven van behandelingen afgestemd op de patiënt.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- In het kader van leidinggeven zijn sociale vaardigheden zoals tact, motiveren, controleren, corrigeren en coachen nodig;
- Sociale vaardigheden zijn vereist in de behandelcontacten met patiënten, de samenwerking binnen het samenwerkingsverband en de contacten met andere interne en/of externe hulpverleners;
- Luisteren, het kunnen beïnvloeden van de gespreks sfeer, het vermogen tot motivatie en/of stimulering, vermogen om anderen op waarde te schatten en in hun waarde te laten, zijn nodig voor de communicatie met patiënten en zijn /haar familie;
- 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**

- Een niet op de specifieke behoefte van de patiënt gericht behandelplan en fouten in de toepassingsvorm van medicatieverstrekking kunnen schade opleveren voor het fysiek en psychisch welzijn van de patiënt;
- Het incorrect onderhouden van de diverse contacten kan afbreuk doen aan het imago van de organisatie;
- Verantwoordelijk voor de coördinatie en aansturen van het gedelegeerde zorgaanbod;
- Verantwoordelijk voor de medische zorgverlening aan patiënten en de kwaliteit daarvan, het opstellen van protocollen en het geven van adviezen aan andere interne en externe hulpverleners;
- Middels overleg met de huisartsen binnen het samenwerkingsverband kan invloed worden uitgeoefend op het kwaliteitsbeleid binnen het samenwerkingsverband;
- Verantwoordelijk voor doelmatig inzetten van personeel.

### **4.5 Uitdrukkingsvaardigheid**

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is benodigd in de contacten met en het geven van educatie en voorlichting aan patiënten, collega's en diverse externe instanties/hulpverleners en het leidinggeven aan en het voeren van functioneringsgesprekken met praktijkondersteuners;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen rapporten en het registreren



van consulten en gegevens in het patiëntendossier.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

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

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is nodig voor het observeren en bewaken van de voortgang van behandelingen; voortdurende alertheid is benodigd om een helder beeld te krijgen van de gezondheidstoestand van de patiënt;
- Oplettendheid is tevens geboden bij geven van educatie en voorlichting en het doen van uitspraken over de gevolgen van en het omgaan met chronische ziekten;
- Hoge eisen worden gesteld aan oplettendheid ten aanzien van het functioneren van de praktijkondersteuners;
- Onoplettendheid kan gevolgen hebben voor het fysiek of psychisch welzijn van patiënten.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is nodig voor het motiveren tot deelname aan behandelingen en patiënten leren om te gaan met de aandoening;
- Systematiek en ordelijkheid zijn benodigd bij 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 het verrichten van de werkzaamheden.

#### 4.9 Inconvenianten

- Psychische belasting kan ontstaan door de confrontatie met het lijden en leed van patiënten.

| 8 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie avond-, nacht en weekend |
|---|-------------------|------------------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Assistent Locatiemanager                       |
|   | Datum:            | April 2005                                     |

### 1. Doelstelling van de functie

De Assistent Locatiemanager is verantwoordelijk voor het op efficiënte en effectieve wijze coördineren van de dagelijkse werkzaamheden van de locatiemedewerkers binnen de huisartsenpost, in afstemming met de Coördinerend Doktersassistent(en), opdat de bezetting te allen tijde is afgestemd op de zorgvraag.

### 2. Plaats in de organisatie

De Assistent Locatiemanager ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder de Locatiemanager.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Management

Coördineert op dusdanige wijze de werkzaamheden van de Doktersassistenten dat de kwantitatieve en kwalitatieve bezetting is afgestemd op de zorgvraag:

- Coördineert de werkzaamheden van de Dokterassistenten en draagt zorg voor werkroosters, vakantieplanning e.d. van de Dokters-assistenten;
- Is het aanspreekpunt voor Doktersassistenten, Locatiemanager en Huisartsen;
- Voert met Locatiemanager en eventuele P&O-Adviseur overleg over personeelsaangelegenheden;
- Voert (mede) periodieke functioneringsgesprekken met Doktersassistenten;
- Werkt nieuwe medewerkers in.

#### 3.2 Beheer en staf

Verricht op adequate wijze diverse administratieve werkzaamheden:

- Stelt, controleert en verwerkt urenverklaringen;



- Draagt zorg voor voorraadbeheer;
- Bereidt vergaderingen voor.

### 3.3 Ondersteunen

Ondersteunt de Locatiemanager bij het beheer van de huisartsenpost:

- Is het aanspreekpunt voor de Huisartsen, Doktersassistenten, Directeur en Staffunctionarissen in het kader van de 24-uurs bereikbaarheidsdienst;
- Assisteert bij de implementatie en realisatie van beleid op financieel, organisatorisch, personeel en kwaliteitsgebied;
- Coördineert de inzet van Chauffeurs en maakt hierover afspraken met vervoersbedrijven;
- Voert sollicitatiegesprekken;
- Neemt deel aan commissiebijeenkomsten;
- Neemt bij langdurige afwezigheid van de Locatiemanager het beheer van de huisartsenpost waar.

### 3.4 Kwaliteitsbewaking

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

- Bewaakt de correcte uitvoering van taken door Doktersassistenten;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen ter verbetering;
- Stelt in overleg met de kwaliteits- en klachtenfunctionaris protocollen en werkplannen op;
- Geeft voorlichting en stelt instructies op ten aanzien van de toe te passen protocollen;
- Initieert, coördineert en verzorgt in overleg met Locatiemanager de nascholing van de Dokterassistenten;
- Voert regelmatig overleg met de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris;
- Handelt klachten af van patiënten;
- Informeert de Locatiemanager en de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris over (mogelijke) klachten en klachtafhandeling.

## 4. Toelichting bij functievereisten

### 4.1 Kennis

- Opleiding tot doktersassistent en/of verpleegkundige (MBO/HBO) aangevuld met een managementopleiding;
- Ruime werkervaring, bij voorkeur als (coördinerend) doktersassistent;
- Kennis van de organisatie, globale werkprocessen en werkwijzen binnen de huisartsenorganisatie en de functies, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van relevante contactpersonen;
- Beschikt over voor de functie relevante medisch inhoudelijke kennis en houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op dit gebied;
- Kennis van geautomatiseerde toepassingen;
- Algemene kennis van de ontwikkelingen op het terrein van de huisartsenzorg en de huisartsen.

### 4.2 Zelfstandigheid

- Verricht de werkzaamheden binnen de afgesproken kaders en richtlijnen of 37 CAO huisartsenzorg nov. 2005 volgens de afspraken met de locatiemanager;
- Bij complexe problemen of vragen die de bevoegdheid overstijgen wordt overlegd met de Locatiemanager en bij diens afwezigheid de directie;
- Vindingrijkheid en het vermogen tot het bedenken van adequate oplossingen voor operationele problemen is vereist.

### 4.3 Sociale vaardigheden

- In het kader van het (mede) coördineren van de activiteiten van de doktersassistenten zijn sociale vaardigheden zoals tact, motiveren, controleren en corrigeren nodig;
- Ondersteunende taken van het locatiemanagement vragen soms om overtuigingskracht en het kunnen omgaan met weerstand;
- De bewakende en stimulerende taken rond kwaliteitsbewaking vragen tact en het bepalen van een eigen houding.

### 4.4 Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

- Verantwoordelijkheid wordt gedragen voor het opstellen van werkroosters en het tijdig leveren van betrouwbare en relevante administratieve informatie;

- Wanneer onjuiste informatie wordt aangeleverd, de bezettingscapaciteit onjuist wordt gepland, of knelpunten niet tijdig worden gesignaleerd en opgelost kan dit zowel financiële als immateriële consequenties hebben.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is benodigd bij de coördinerende taken, voeren van gesprekken en het overleg met collega's;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang in verband met het uitvoeren van administratieve werkzaamheden en het (mede) opstellen van werkplannen en protocollen.

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- N.v.t.

#### 4.7 Oplettendheid

- Eisen worden gesteld aan de oplettendheid ten aanzien van de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van de doktersassistenten en het bewaken van de naleving van het kwaliteitsbeleid;
- Fouten in gegevens moeten opgemerkt worden en signalen uit de organisatie moeten opvangen/gecorrigeerd worden.

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Bij het realiseren van de onderscheiden (management-)taken in een omgeving met veel afleidende factoren is doorzettingsvermogen nodig;
- Systematisch en ordelijk werken is noodzakelijk bij het maken van de werkroosters en de administratieve werkzaamheden;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist voor het omgaan met vertrouwelijke gegevens.

#### 4.9 Inconvenien ten

- Er is sprake van psychische belasting in verband met het zorgdragen voor continue bezetting.

| 9 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie avond-, nacht en weekend |
|---|-------------------|------------------------------------------------|
|   | Functienaam:      | Locatiemanager                                 |
|   | Datum:            | April 2005                                     |

### 1. Doelstelling van de functie

De Locatiemanager is verantwoordelijk voor het op effectieve en efficiënte wijze aansturen van de huisartsenorganisatie, binnen de door de Directeur vastgestelde kaders, ten einde de Doktersassistenten en Huisartsen in staat te stellen zo optimaal mogelijk in de zorgvraag te kunnen voorzien.

### 2. Plaats in de organisatie

De Locatiemanager ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder de Directeur. De Locatiemanager geeft leiding aan de Dokters-assistenten en ondersteunende medewerkers binnen de huisartsenorganisatie.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Management

Voert in overleg met de Directeur diverse beheers- en beleidsmatige werkzaamheden uit, ten einde de Doktersassistenten en Huisartsen 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 huisartsenorganisatie;
- Creëert draagvlak voor de beleidskeuzes en werkwijze onder de Doktersassistenten en aangesloten Huisartsen;
- Bewaakt de realisatie van het beleid;
- Stelt de (exploitatie) begroting en het budget op en bewaakt deze.

### 3.2 Leidinggeven

Geeft op dusdanige wijze leiding aan de Assistent Locatiemanager, Doktersassistenten en ondersteunende medewerkers, opdat zij in staat worden gesteld zich zelf te ontplooiën alsmede de eigen functie zo optimaal mogelijk conform de overeengekomen verwachtingen te vervullen;

- Geeft leiding aan de medewerkers;
- Bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van de medewerkers;
- Voert, samen met de Directeur, de beoordelings- en functioneringsgesprekken met de medewerkers;
- Stimuleert de deskundigheidsbevordering van de Doktersassistenten door middel van bijvoorbeeld scholing, cursussen e.d.;
- Voert werkoverleg en stimuleert de informatievoorziening;
- Voert overleg met de Huisartsen over de werkwijze binnen de huisartsenorganisatie;
- Coördineert de bezettingscapaciteit bij afwezigheid van Assistent Locatiemanager.

### 3.3 Beheer & staf

Verricht op adequate wijze diverse plannings- en administratieve werkzaamheden, ten einde de gang van zaken binnen de huisartsen-organisatie gestroomlijnd te laten verlopen:

- Signaleert en bespreekt knelpunten ten aanzien van de planning;
- Rapporteert aan de Directeur over de bijzonderheden binnen de betreffende huisartsenorganisatie;
- Stelt op verzoek overige benodigde (financiële) rapportages op;
- Coördineert het facturatie proces binnen de huisartsenorganisatie;
- Houdt toezicht op de verhouding tussen werkelijke kosten vs. begrootte kosten;
- Houdt toezicht op de besteding van de budgetten.

### 3.4 Netwerk opbouwen

Onderhoudt, in overleg met de Directeur, externe contacten, met als doel een netwerk op te bouwen en te onderhouden

- Voert overleg met andere hulpverleningsinstellingen over de medische zorgverlening;
- Voert overleg met diverse instanties (o.a. zorgverzekeraars) over onder andere de begroting en de te hanteren tarieven binnen de huisartsenorganisatie;
- Maakt afspraken met diverse faciliterende bedrijven;
- Fungeert als contactpersoon voor lokale en regionale media.

### 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:

- Stimuleert en bewaakt het werken conform de vastgestelde wettelijke kwaliteitseisen;
- Signaleert knelpunten bij de uitvoering van de werkzaamheden en doet voorstellen ter verbetering en informeert de Assistent Locatie-manager hierover;
- Draagt zorg voor het opstellen van protocollen en werkplannen;
- Voert periodiek overleg met de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris;
- Geeft voorlichting en stelt instructies op ten aanzien van de toe te passen protocollen en werkplannen;
- Handelt klachten met hoge afbreukrisico's af en informeert de Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris hierover.

## 4. Toelichting bij functievereisten

### 4.1 Kennis

- HBO- werk en denkniveau op het gebied van de gezondheidszorg, aangevuld met een managementopleiding op (post)HBO-niveau;
- Ruime werkervaring binnen de gezondheidszorg;
- Managementkennis en -ervaring (m.n. kennis van budgetteren/ budgetbewaking en personeelsmanagement);
- Kennis van het beleid van de organisatie, globale werkprocessen en werkwijzen binnen de huisartsenorganisatie en de functies, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van relevante contactpersonen;
- Algemene kennis van de ontwikkelingen op het terrein van de huisartsenzorg en de huisartsen.



## **4.2 Zelfstandigheid**

- Is zelfstandig in het handelen met betrekking tot de operationele activiteiten en de aansturing hiervan en is daarbij gebonden aan afspraken met de directeur en de kaders van externe wet- en regelgeving;
- Zicht op diverse in- en externe ontwikkelingen is nodig voor het op eigen initiatief maken van analyses op deze gebieden;
- Beleid- en ontwikkelingsvoorstellen worden opgezet in overleg met de Directeur. Bij complexe problemen of vragen wordt overlegd met de Directeur, eventueel andere deskundigen. Verstrekkende beslissingen worden genomen in overleg met de Directeur;
- Vindingrijkheid en het vermogen tot het bedenken van adequate oplossingen voor operationele en tactische problemen is daarbij vereist.

## **4.3 Sociale vaardigheden**

- In het kader van leidinggeven zijn sociale vaardigheden zoals tact, motiveren, controleren, corrigeren en coachen nodig;
- Eveneens worden eisen gesteld voor het effectief vervullen van overlegrollen en het onderhouden van een relevant netwerk;
- Het oplossen van operationele problemen en het creëren van draagvlak voor beleidskeuzes vraagt om overtuigingskracht en het kunnen omgaan met weerstand bij 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) 42 CAO huisartsenzorg nov. 2005 management-informatie, 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 het leidinggeven aan medewerkers en de contacten met diverse externe instanties;
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang bij het opstellen van beleidsvoorstellen, protocollen en plannen.

## **4.6 Bewegingsvaardigheid**

- N.v.t.

## **4.7 Oplettendheid**

- Oplettendheid is vereist ten aanzien van het functioneren van de medewerkers en het bewaken van de financiële situatie van de locatie, 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.

## **4.8 Overige functie-eisen**

- Doorzettingsvermogen is vereist bij het doorvoeren van gewijzigd beleid en het bewaken van de naleving van protocollen en werk-plannen;
- 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**

- Er is sprake van psychische belasting in verband met het frequent oplossen van operationele problemen en het tijdig gereed moeten hebben van belangrijke zaken.

|    |                          |                                                |
|----|--------------------------|------------------------------------------------|
| 10 | <b>Naam organisatie:</b> | <b>Huisartsenorganisatie algemene functies</b> |
|    | Functienaam:             | Hoofd Administratie                            |
|    | Datum:                   | April 2005                                     |

## 1. Doel van de functie

Is, in overleg met de Directeur, verantwoordelijk voor het formuleren en ontwikkelen van het financiële beleid van de organisatie en draagt zorg voor de optimale uitvoering en beheersing van de financieel administratieve processen, ten einde de financiële positie te allen tijde inzichtelijk te kunnen maken en te kunnen beheersen.

## 2. Plaats in de organisatie

Het Hoofd Administratie ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder de Directeur en geeft (voor zover aanwezig) leiding aan de Administrateur en de Administratief Medewerker(s). Het Hoofd Administratie is veelal lid van het management team.

## 3. Resultaatgebieden

### 3.1 Management

Geeft op dusdanige wijze leiding aan de mogelijk aanwezige Administrateur en de Administratieve Medewerkers, opdat zij in staat worden gesteld zich zelf te ontplooien, alsmede de eigen functie zo optimaal mogelijk conform de overeengekomen verwachtingen te vervullen:

- Geeft leiding aan de Administratief Medewerkers;
- Bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van de Administratief Medewerkers;
- Voert beoordelings- en functioneringsgesprekken met de Administratief Medewerkers;
- Stimuleert de deskundigheidsbevordering door middel van bijvoorbeeld scholing, cursussen en dergelijke;
- Voert werkoverleg;
- Voert overleg met de Directeur over de werkwijze binnen de huisartsenorganisatie.

### 3.2 Financieel beleid

Stelt in nauw overleg met de Directeur het financiële beleid op met als doel het in kaart brengen van de financiële risico's en de invulling van de financieringsbehoefte:

- Signaleert trends en ontwikkelingen op het gebied van financiële en fiscale wetgeving, vertaalt de mogelijke consequenties en risico's naar de eigen organisatie, informeert belanghebbenden en vertaalt deze naar concrete beleidsvoorstellen;
- Stelt de financiële onderbouwing van het beleid op;
- Draagt informatie aan ten behoeve van de vaststelling 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;
- Stelt, in overleg met de Directie en leidinggevenden, de begrotingen en budgetten op en bewaakt deze;
- Verstrekt adviezen aan de Directeur ten aanzien van financieel economische aspecten van de bedrijfsvoering en verzorgt de onder-bouwing van beleidsplannen;
- Bereidt investeringen voor.

### 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/crediteuren administratie;
  - 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;
- Bereidt de jaarrekening voor en stelt deze, in voerleg met de Accountant, op.

#### **4. Toelichting bij functievereisten**

##### **4.1 Kennis**

- HBO-opleiding op bedrijfseconomische gebied, bijvoorbeeld HEAO;
- Minimaal vijf jaar financieel-administratieve werkervaring, waarvan drie jaar als leidinggevende van een FA-afdeling met een uiteen-lopend takenpakket;
- 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;
- Kennis van managementtechnieken;
- Houdt zich op de hoogte van actuele ontwikkelingen op financieel en fiscaal gebied.

##### **4.2 Zelfstandigheid**

- Aansturing van de financiële administratie aan en prioriteitsstelling geschiedt naar eigen inzicht binnen de afgesproken organisatiekaders en -processen. Maakt analyses voor directie en adviseert gevraagd en ongevraagd vanuit eigen expertise;
- Ontwikkelt zelfstandig richtlijnen en procedures m.b.t. administratie organisatie en de interne controle voor de gehele organisatie;
- Beslissingen met belangrijke financiële of organisatorisch impact worden genomen in overleg met de directie.

##### **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, inclusief de totstandkoming van begrotingen, budgetten, prognoses, analyses en de jaarrekening;
- 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 is nodig om financiële informatie inzichtelijk te kunnen overdragen aan diverse doelgroepen en voor het geven beleids-adviezen.

##### **4.6 Bewegingsvaardigheid**

- Regelmatig gebruik van toetsenbord en muis ten behoeve van tekst- en spreadsheet-bewerking vraagt meer dan basale bewegings-vaardigheid.

##### **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, vraagt een alerte houding;
- Fouten in gegevens moeten opgemerkt worden en signalen uit de organisatie met mogelijke financiële consequenties moeten opgevangen worden;
- 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;
- Hoge 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 vertrouwelijke informatie.

#### 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.

|    |                   |                                         |
|----|-------------------|-----------------------------------------|
| 11 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functies |
|    | Functionenaam:    | Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris     |
|    | Datum:            | April 2005                              |

#### 1. Doel van de functie

De Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het formuleren, uitvoeren en bewaken van het kwaliteitsbeleid, protocollen en procedures, binnen de organisatie. 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. De Kwaliteits- en Klachtenfunctionaris kan werkzaam zijn voor meerdere huisartsenorganisaties.

#### 3. Resultaatgebieden

##### 3.1 Kwaliteitsbeleid

Ontwikkelt, conform wettelijke richtlijnen en in (nauw) overleg met de Directie en het Lijnmanagement het kwaliteitsbeleid, procedures en protocollen, ter bevordering van de professionalisering van de kwaliteitszorg van de dienstverlening:

- Signaleert trends en ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en vertaalt deze ontwikkelingen naar concrete beleidsvoorstellen voor de eigen organisatie en informeert belanghebbenden;
- Initieert, creëert en stimuleert het kwaliteitsdenken binnen de organisatie;
- Stelt beleidsnotities op ten behoeve van waarborging en verbetering van kwaliteit;
- Vertaalt het beleid naar concrete werkafspraken, procedures en protocollen en legt deze vast;
- Registreert en verzamelt de relevante gegevens ten behoeve van het kwaliteitsjaar-verslag;
- Stelt (mede) het werkplan en het kwaliteitsverslag op;
- Evalueert het kwaliteitsbeleid.<sup>5</sup>

##### 3.2 Advies en informatie

Verstrekt advies en informatie, op basis waarvan de organisatie (strategische) 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;
- Verschafft (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, ten einde de dienstverlening verder te professionaliseren:

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

### 3.4 Klachtenafhandeling

Draagt zorg voor een adequate opvang van 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, bij voorkeur aangevuld met cursussen op het gebied van kwaliteitsbeleid en/of een basiscursus voor klachtenfunctionaris in de gezondheidszorg;
- 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;
- Kennis van het begeleiden van kwaliteits- en veranderingsprocessen in de eerstelijns gezondheidszorg;
- Volgt de ontwikkelingen in het vakgebied door het bijhouden van vakliteratuur en deelname aan cursussen, seminars en congressen;
- 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. Beleid- en ontwikkelingsvoorstellen worden opgezet in overleg met de Directeur;
- 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 is tact, overtuigingskracht en het om kunnen gaan met weerstand nodig;
- Regelmatig contact met managers en medewerkers op alle niveaus vraagt om flexibiliteit, tact en inlevingsvermogen;



- Bij opvang van klachten en bemiddeling bij klachtenbehandeling is 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 schade-risico;
- Is verantwoordelijk voor het signaleren van (kwaliteits-)knelpunten binnen de organisatie en is binnen de gestelde kaders verantwoordelijk voor operationeel/ tactische advisering.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het schrijven van beleidsnotities, vertalen van beleid naar werk-afspraken 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

- N.v.t.

#### 4.7 Oplettendheid

- Oplettendheid is vereist bij het signaleren van ontwikkelingen op kwaliteitsgebied binnen en buiten de huisartsenpost, 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 is 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 tegengestelde belangen;
- De interne en externe contacten stellen eisen aan de representatie van functionaris.

#### 4.9 Inconveniënten

- Er zijn geen bijzondere inconveniënten.

| 12 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functies |
|----|-------------------|-----------------------------------------|
|    | Functienaam:      | P&O Functionaris                        |
|    | Datum:            | April 2005                              |

### 1. Doelstelling van de functie

Levert een bijdrage aan het formuleren en het uitvoeren van het personeelsbeleid en het sociaal beleid van de organisatie, 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 (Locatie) 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.  
Het betreft hierbij vraagstukken op het gebied van:

- werving en selectie;
- het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken;
- advisering omtrent salariëring bij indiensttreding;
- signaleren van scholingsbehoeften en coördineren van scholingsactiviteiten;
- omgaan met conflicten.
- Onderzoekt en adviseert vraagstukken die voortvloeien uit werkomstandigheden en/of werksfeer;
- Draagt zorg voor ziekteverzuimbegeleiding in samenspraak met de Managers, Arbo-dienst en eventueel de uitvoeringsinstelling (casemanagement). Draagt eveneens zorg voor naleving van voorschriften uit de Wet Verbetering Poortwachter.

### **3.2 Advies en informatie**

Verstrekt op dusdanige wijze advies en informatie op het personeelsvlak opdat de Directeur en/of de (Locatie) Managers in staat worden gesteld hun medewerkers te ontplooiën en te motiveren:

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

### **3.3 Beleidsbijdrage**

Formuleert in (nauw) overleg met de Directeur het personeelsbeleid ten einde het evenwicht tussen de kwantitatieve en kwalitatieve personeelsbezetting van de huisartsenpost en de zorgvraag te waarborgen:

- Signaleert trends en ontwikkelingen op het gebied van personeelsbeleid, sociaal zekerheidsrecht en arbeidsrecht en vertaalt de consequenties naar de eigen organisatie, het informeert belanghebbenden en vertaalt deze naar concrete beleidsvoorstellen;
- Analyseert en beoordeelt (voorgenomen) beleidsontwikkelingen binnen de huisartsenzorg en vertaalt deze naar SMART doelstellingen;
- 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;
- Onderhoudt externe contacten met Arbo-dienst (ziek- en herstelmeldingen), de uitvoeringsinstelling (in- en uitdiensttredingen), arbeidsvoorziening, pensioenverzekeraar, uitzendbureaus (personeelswerving) e.d.;
- Verzorgt de voorlichting aan nieuwe medewerkers;
- Coördineert en stelt in samenspraak met (Assistent) Locatiemanager de vakantieplanning op.

## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- HBO-opleiding Personeel en Organisatie, bij voorkeur aangevuld met een opleiding op het gebied van arbeids- en/of sociale wetgeving zekerheidsrecht;
- Minimaal drie jaar werkervaring als P&O-adviseur;
- Kennis van de Nederlandse arbeids- en sociale wetgeving;
- Kennis van de organisatie, interne organisatiestructuur en globale werkprocessen en functies;
- Algemene kennis van het werkkterrein en het beleid van de gezondheidszorg;
- Houdt zich op de hoogte van actuele ontwikkelingen op het gebied van personeels-management en volgt noodzakelijke bijscholings-activiteiten.

### **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. Beleid- en



ontwikkelingsvoorstellen worden opgezet in overleg met de Directeur. Capaciteiten om beleid om te zetten naar operationalisering en andersom;

- 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. 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 operationeel/tactische advisering;
- Is in staat verbinding te leggen tussen P&O en het primaire proces;
- Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen adviezen.

#### 4.5 Uitdrukkingsvaardigheid

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

#### 4.6 Bewegingsvaardigheid

- N.v.t. (of eventueel veelvuldig gebruik van pc).

#### 4.7 Oplettendheid

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

#### 4.8 Overige functie-eisen

- Doorzettingsvermogen is vereist bij het stimuleren van een juiste en tijdige toepassing van beleid;
- In ruime mate gevoel hebben voor systematiek en administratieve ordening zijn van belang voor het correct uitvoeren van de ondersteunende werkzaamheden en het verstrekken van informatie;
- Integriteit en betrouwbaarheid zijn van belang in verband met kennisneming van vertrouwelijke informatie over personen en de organisatie (verantwoord omgaan met tegengestelde belangen).

#### 4.9 Inconvenianten

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

|    |                   |                                         |
|----|-------------------|-----------------------------------------|
| 13 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functies |
|    | Functionenaam:    | Administrateur                          |
|    | Datum:            | April 2005                              |

#### 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 Administrateur ressorteert zowel hiërarchisch als functioneel onder het Hoofd Financiële 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 en legt deze ter fiattering aan de directeur voor;
- Voert de grootboekadministratie; boekt kas-, bank- en giromutaties in;
- Beheert en bewaakt de debiteuren- en crediteuren;
- Verzamelt de maandelijks mutaties en draagt zorg voor de aanlevering van de mutaties (in- en uit dienst, salarismutaties, vakantiegeld etc.) aan het salaris verwerkingsbureau;
- 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;
- Levert informatie aan t.b.v. de begroting en de jaarrekening;
- Verzorgt (voorstel voor) rapportages en de daarvoor benodigde analyses aan het Hoofd Administratie.

### **3.2 Coördinatie**

Coördineert op effectieve wijze de werkzaamheden van de Administratief Medewerker(s), opdat zij in staat zijn de functie zo optimaal mogelijk van invulling te kunnen voorzien:

- Coördineert de werkzaamheden die worden uitgevoerd door de Administratief Medewerker(s);
- Bewaakt de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden van de Administratief Medewerker(s);
- Rapporteert over de voortgang aan het Hoofd Administratie.

### **3.3 Systeembeheer**

Beheert binnen de huisartsenorganisatie de administratieve systeemtoepassingen, zodanig dat de huisartsenorganisatie gebruik kan maken van veilige en goed werkende toepassingen.

- Doet voorstellen voor de optimalisering van het automatiseringstoepassingen;
- Draagt zorg voor het oplossen van storingen;
- Draagt zorg voor een goede beveiliging van de ingevoerde gegevens;
- Bestelt computer benodigdheden;
- 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 op financieel administratief gebied;
- Minimaal drie jaar werkervaring in een vergelijkbare functie en enige ervaring met coördinerende taken;
- Kennis van geautomatiseerde systemen en relevante applicaties is vereist;
- 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. Kan ongevraagd voorstellen doen op het gebied van automatiseringstoepassingen;
- Lost problemen met betrekking tot de financiële administratie en systeembeheer 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- of automatiseringsgebied.

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

- Het maken van of het niet signaleren van fouten bij het uitvoeren van de financiële administratie en/of het systeembeheer kan materiële schade tot gevolg hebben en leidt in de regel tot tijdverlies;
- Verantwoordelijk voor het coördineren van de financiële administratie en het verzorgen van systeembeheer.

#### 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 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 Inconvenienten

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

| 14 | aam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functie |
|----|------------------|----------------------------------------|
|    | Functienaam:     | Administratief Medewerker              |
|    | Datum:           | April 2005                             |

#### 1. Doel van de functie

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

#### 2. Plaats in de organisatie

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

#### 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 maandelijks mutaties;
- Controleert urenlijsten en legt deze ter goedkeuring voor aan de verantwoordelijke functionarissen;
- Draagt periodiek zorg voor de mutaties (in- en uit dienst, salarisswijzigingen, vakantiegeld etc.) aan het extern salaris verwerkingsbureau;
- 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:

- Verstreekt, 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 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 de administrateur/het hoofd administratie/de directeur, bij complexe vragen of problemen wordt overlegd met de administrateur/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.

| 15 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functies |
|----|-------------------|-----------------------------------------|
|    | Functienaam:      | Chaufeur                                |
|    | Datum:            | April 2004                              |

### 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 rekeninghoudend met de verkeerssituatie, opdat de Huisarts zo spoedig mogelijk en veilig op de plaats van bestemming komt.

### 2. Plaats in de organisatie

Chaufeurs zijn veelal niet in vaste dienst, maar worden ingehuurd bij taxibedrijven of chauffeursdiensten. Ressorteert hiërarchisch onder de (Assistent) 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 rij status (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 (Assistent) Locatiemanager van de huisartsenpost.



### **3.3 Administratieve werkzaamheden**

Verricht diverse administratieve handelingen, ten einde 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 (medische) werkzaamheden, opdat deze in staat wordt gesteld zijn functie zo doelmatig mogelijk uit te voeren:

- Reanimeert 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/MBO-werk- en denkniveau;
- Minimaal drie jaar rijervaring en afgeronde rijvaardigheidskursus praktijk en theorie;
- Afgeronde en onderhouden reanimatie- en EHBO-cursus;
- 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 cliënten 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 het in voorkomend geval 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 Inconvenïënten

- Psychische belasting kan ontstaan bij het werken onder tijdsdruk.

| 16 | Naam organisatie: | Huisartsenorganisatie algemene functies |
|----|-------------------|-----------------------------------------|
|    | Functienaam:      | Facilitair Medewerker                   |
|    | Datum:            | April 2005                              |

### 1. Doel van de functie

De Facilitair Medewerker is mede verantwoordelijk voor het, conform de wettelijke eisen en wensen van de medewerkers, ten uitvoer brengen van het facilitaire beleid, met als doel een optimale werkomgeving en de bereikbaarheid van de huisartsenorganisatie te waarborgen. De Facilitair Medewerker is eveneens mede verantwoordelijk voor het zorgdragen voor het 'securitypakket', ten einde de veiligheid van de medewerkers zo goed mogelijk te kunnen waarborgen.

### 2. Plaats in de organisatie

De Facilitair Medewerker ressorteert (waar aanwezig) zowel functioneel als hiërarchisch onder de Directeur, Locatiemanager of Facilitair Manager.

### 3. Resultaatgebieden

#### 3.1 Coördinatie werkomgeving

Coördineert diverse beheers- en onderhoudswerkzaamheden, ten einde een zo optimaal mogelijke werkomgeving te creëren.

- Onderhoudt contacten met diverse onderhoudspartijen en toeleveranciers;
- Coördineert en voert diverse onderhoudswerkzaamheden uit, schakelt indien nodig externe expertise in;
- Onderhoudt contacten met de schoonmaakorganisatie en coördineert de uitvoering hiervan;
- Bestelt na goedkeuring de benodigde inventaris, houdt hierbij rekening met de wettelijke richtlijnen en de financiële kaders;
- Is aanspreekpunt voor medewerkers bij vragen of klachten betrekkinghebbend op de werkomgeving.

#### 3.2 Beheer telefonie

Geeft, na overleg, uitvoering aan het beheer en onderhoud van de telefoniediensten binnen de onderneming (vast en mobiel) ten einde een optimale bereikbaarheid van de huisartsenorganisatie te waarborgen:

- Coördineert en voert waar mogelijk het storingsonderhoud uit van telefoondiensten (zowel vast als mobiel);
- Onderhoudt contacten met telecom-providers;
- Signaleert afwijkingen en informeert de directie en het lijnmanagement hierover;
- Oriënteert zich op telefooncentrales in de markt;
- Beoordeelt, in samenspraak met direct leidinggevende, welke systeem of faciliteiten waar geplaatst dienen te worden, rekeninghoudend met de bereikbaarheid en kosten;
- Draagt zorg voor plaatsing van de apparatuur na verkregen goedkeuring;
- Doet voorstellen richting leidinggevende ten aanzien van het gebruik van de apparatuur.

#### 3.3 Uitvoeren veiligheidsbeleid

Geeft, na overleg, uitvoering aan het veiligheidsbeleid, ten einde de veiligheid van de medewerkers zo optimaal mogelijk te kunnen waarborgen:

- Oriënteert en inventariseert bestaande beveiligingssystemen in de markt;
- Houdt ontwikkelingen op dit gebied bij;
- Beoordeelt, in samenspraak met direct leidinggevende, welke systeem of faciliteiten waar geplaatst dienen te worden rekeninghoudend met de kosten en risico's;
- Signaleert afwijkingen en informeert de directie en het lijnmanagement hierover;
- Draagt zorg voor plaatsing van de apparatuur na verkregen goedkeuring;
- Doet voorstellen richting leidinggevende ten aanzien van het gebruik van de apparatuur.



## **4. Toelichting bij functievereisten**

### **4.1 Kennis**

- Praktische technische kennis en ervaring op MBO-niveau, eventueel aangevuld met cursussen op facilitair gebied;
- Affiniteit met geautomatiseerde systemen en telefoondiensten;
- Globale kennis van personen en processen binnen de organisatie en inzicht in de gebruikte technische voorzieningen;
- Voor de praktijk relevante ontwikkelingen op de vakgebieden facilities, veiligheid en telefoondiensten worden bijgehouden.

### **4.2 Zelfstandigheid**

- De werkzaamheden worden binnen gestelde procedures, richtlijnen en werkinstructies zelfstandig uitgevoerd;
- Lost zelfstandig eenvoudige facilitaire problemen in de werkomgeving op. Bij complexe vragen of problemen wordt overlegd met de directeur, locatiemanager of de facilitair manager. In overleg kan externe expertise erbij betrokken worden;
- Onderneemt actie bij het signaleren van storingen en gebreken in het gebouw.

### **4.3 Sociale vaardigheden**

- De functie vereist een klantgerichte houding naar medewerkers en management;
- Tact en doortastendheid zijn nodig voor het maken van afspraken met externe partijen.

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

- Niet tijdige signalering van storingen, foutieve orders, ondeskundig verholpen storingen aan apparatuur e.d. kunnen leiden tot materiële schade en belemmering van de werkzaamheden in het primair proces.

### **4.5 Uitdrukkingsvaardigheid**

- Uitdrukkingsvaardigheid is nodig bij het informeren en ondersteunen van medewerkers en het doen van voorstellen aan leidinggevende.

### **4.6 Bewegingsvaardigheid**

- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het plaatsen en onderhoud van apparatuur.

Zeer specifieke vaktechnische handelingen worden in de regel door derden uitgevoerd.

### **4.7 Oplettendheid**

- Oplettendheid is vereist waar het gaat om het signaleren van storingen in de telefooncentrale en het uitvoeren van het veiligheidsbeleid;
- Oplettendheid is geboden bij het bewaking van werkzaamheden van derden, de aflevering van bestellingen en de controle daarvan.

### **4.8 Overige functie-eisen**

- Geduld is vereist bij het verhelpen van storingen en het afhandelen van vragen en klachten van medewerkers;
- Systematiek en ordelijkheid zijn van belang bij onderhoud en installatiewerkzaamheden;
- Gevoel voor apparatuur en materiaal is nodig bij het toezicht op het gebouw en de voorzieningen alsmede bij het omgaan met apparatuur.

### **4.9 Inconveniënten**

- Fysieke belasting kan optreden door het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en het fysiek afhandelen van bestellingen.



|    |                          |                                                |
|----|--------------------------|------------------------------------------------|
| 17 | <b>Naam organisatie:</b> | <b>Huisartsenorganisatie algemene functies</b> |
|    | Functienaam:             | Secretaresse                                   |
|    | Datum:                   | April 2005                                     |

## 1. Doel van de functie

Het op effectieve en efficiënte wijze secretariael ondersteunen van de organisatie, c.q. 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 van en de afhandeling inkomende post en houdt daarbij nadrukkelijk rekening met vertrouwelijkheid en privacy gevoelige gegevens;
- Handelt alle uitgaande post af;
- Handelt telefoongesprekken, fax- en e-mailberichten af en/of verbindt door naar des-betreffende functionaris.

### 3.2 Agendabeheer

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

- Plant afspraken, vergaderingen, commissies e.d. en verzendt indien nodig uitnodigingen;
- Bewaakt de gemaakt afspraken, deadlines en projectplanningen;
- Reserveert ruimten en verzorgt de voorzieningen.

### 3.3 Secretariële ondersteuning

Verricht secretariële werkzaamheden volgens aanwijzingen en afspraken:

- Stelt brieven en nota's op;
- Stelt in overleg de vergaderagenda's op 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 uit conform afspraken en procedures:

- Verricht administratieve handelingen m.b.t. personele zaken bijv. het werving en selectietraject, verzuimmelding en -administratie, bijhouden personeelsdossiers, doorgeven van salarismutatatie aan salarisbury bureau 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/HAVO-niveau, aangevuld met kennis op gebied van secretariële werkzaamheden
- Ervaring als secretaresse.
- Inzicht in de werkprocessen van de organisatie in relatie tot secretariële aspecten.
- Affiniteit met personeelsadministratieve zaken.
- Kennis van gebruikte software (MS Office).



- 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**

- Tijdverlies en schade aan het imago van de organisatie kunnen ontstaan 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, het 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 als mondelinge en telefonische vragen, bezoekers, medewerkers e.d.

#### **4.8 Overige functie-eisen**

- Doorzettingsvermogen is nodig bij het maken van afspraken, planningen en 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 Inconvenien ten**

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

### **HOOFDSTUK 5 REFERENTIEMATRIX EN INDELINGSNIVEAUS**

In deze matrix is van elk van de referentiefuncties het functieniveau aangegeven met een korte omschrijving van de belangrijkste functieaspecten. Van elke referentiefunctie is een functieprofiel beschreven.

Naast de indeling van de basis referentiefuncties zijn in de matrix tevens afwijkende waarderingen opgenomen en de functieaspecten die het afwijkende niveau rechtvaardigen. Meestal gaat het om aanvullende taken, verantwoordelijkheden en vereisten ten opzichte de basis referentiefunctie, in een enkel geval om verminderde taken, verantwoordelijkheden en vereisten dan in de basisfunctie. Het afwijkende niveau is van toepassing als ten minste de helft van de aangegeven aanvullende criteria vast tot de opgedragen functie van de mede-werker behoort.



De matrix is het instrument voor het vaststellen van functieniveaus door werkgever.

Voor leerlingen gelden bij cao afgesproken bedragen voor het eerste, tweede en derde leerjaar; deze zijn in een aparte kolom opgenomen in de salaristabel (bijlage 17 van de CAO).

#### I. Primair Proces - Assistentenfuncties

| Naam LHV-functie                                                                                                                                                                                             | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doktersassistent A<br>(functienamen: Doktersassistent dagpraktijk, Doktersassistent ANW)                                                                                                                     | 4      | <p>A1. Basisfunctie dagpraktijk, zie functieprofiel Doktersassistent dag</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– De intake van patiënten en interpretatie van zorgvraag van 'bekende' patiënten</li><li>– Veelvuldig plannen van afspraken -Verzorgen van de patiëntenadministratie</li><li>– Verlenen van medische assistentie aan de Huisarts</li><li>– Bereidt de patiënten voor, bewaakt patiënten tijdens onderzoek/behandeling en instrueert patiënten over nazorg.</li></ul> <p>A2. Basisfunctie ANW, zie functieprofiel Doktersassistent ANW</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– De intake van 'onbekende' patiënten tijdens de avond, nacht en weekend op basis van richtlijnen en protocollen</li><li>– Kan bij triage-beslissingen terugvallen op huisarts of deskundigheid van collega's</li><li>– Plannen afspraken en verzorgen van de patiëntenadministratie</li><li>– Bereidt de patiënten voor, bewaakt patiënten tijdens onderzoek/behandeling en instrueert patiënten over nazorg</li><li>– De functie vraagt ervaring als doktersassistent en een zelfstandige houding aan de telefoon.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Doktersassistent B<br>(functienamen: Doktersassistent dagpraktijk, Doktersassistent ANW, Coördinerend doktersassistent dagpraktijk, Coördinerend doktersassistent ANW, Doktersassistent/Apothekersassistent) | 5      | <p>B. Vakinhoudelijke variant</p> <p>B1. aanvulling vakinhoudelijk specialisme DA dagpraktijk</p> <p>Voert de basistaken van de doktersassistent A uit, en in aanvulling daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert (soms via een spreekuur) zelfstandig medisch technische handelingen en laboratoriumonderzoeken uit (functieonderzoeken, uitstrijkje, hechtingen, wratten,)</li><li>– Voert taken uit m.b.t. coördinatie van het werk en/of preventie/voorlichting (bijv. hyper-tensiesprekuren)</li><li>– Er zijn geen of weinig terugvalmogelijkheden op coördinerend DA of huisarts</li><li>– Voor deze functie is ruime ervaring ten aanzien van interpretatie zorgvraag (triage) van belang alsmede inhoudelijke nascholing</li><li>– De functie vraagt een grote mate van zelfstandigheid vanwege ofwel de breedte van het takenpakket ofwel de bovengemiddelde complexiteit van de cliëntenpopulatie</li></ul> <p>B2. aanvulling zelfstandig DA Avond, nacht, weekend.</p> <p>Voert de basistaken van de doktersassistent A uit in avond, nacht en weekend-dienst, en aanvullend daarop de volgende taken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Acute interpretatie van de zorgvraag van 'onbekende' patiënten tijdens de avond, nacht en weekend (triage)</li><li>– Verrichten van functieonderzoek /laboratoriumanalyses of uitvoeren coördinerende werkzaamheden.</li><li>– De functie vraagt ruime ervaring met triage (grote zelfstandigheid, veelzijdigheid en betrouwbaarheid)</li><li>– Er is in de functie sprake van grote hectiek en een bovengemiddeld complexe cliënten-populatie</li></ul> <p>B3. Leidinggevende variant, zie functieprofielen Coördinerend doktersassistent dag, resp. Coördinerend doktersassistent ANW Voert de basistaken van de doktersassistent A uit, en in aanvulling daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Coördineert en bewaakt de operationele werkzaamheden van de Doktersassistenten (meewerkend voorman/vrouw)</li><li>– Zorgt voor de operationele werkverdeling en planning en de administratieve afhandeling</li><li>– Fungeert als vraagbaak voor de doktersassistenten en draagt bij aan hun deskundigheidsbevordering</li></ul> <p>B4. zie functieprofiel Apothekersassistent/doktersassistent Voert de basistaken van de doktersassistent A uit, en in aanvulling daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Distribueert en beheert geneesmiddelen binnen de apotheekhoudend praktijk.</li><li>– Verstrekt informatie aan patiënten over toediening, eigenschappen en opslag van geneesmiddelen</li><li>– Draagt zorg voor het volgens vaste werk- en voorbereidingsvoorschriften bereiden van geneesmiddelen (samenstellen zalven, capsules) en het administreren daarvan.</li></ul> |
| Doktersassistent C<br>(functienamen: Coördinerend doktersassistent dagbehandeling, Coördinerend doktersassistent avond, nacht en weekend)                                                                    | 6      | <p>C. Hoofdaccent op 'leidinggeven'</p> <p>Voert de basistaken van de doktersassistent B uit, en in aanvulling daarop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Geeft leiding aan een afdeling medische assistentie</li><li>– Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken met doktersassistenten</li><li>– Coördineert het administratief en materieel beheer en de kwaliteits-, voortgangs- en kostenbewaking</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## II. Primair Proces - Praktijkondersteunersfuncties

| Naam LHV-functie                                                                                         | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Praktijkondersteuner A<br>(functienaam: Praktijkondersteuner)                                            | 6      | A. Basisfunctie (zie functieprofiel Praktijkondersteuner) <ul style="list-style-type: none"><li>– Geeft voorlichting, adviezen en instructies aan chronisch zieke patiënten aan de hand van protocollen</li><li>– Stelt in overleg met de huisarts behandelplannen op</li><li>– Bepaalt in overleg de te kiezen methodiek</li><li>– Geeft psychosociale begeleiding aan patiënten</li><li>– Informeert en adviseert andere zorgverleners en/of fungeert als casemanager</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Praktijkondersteuner B<br>(functienamen: Praktijkondersteuner, Praktijkondersteuner met managementtaken) | 7      | B1. 'Vakinhoud'<br>Voert de basistaken van de Praktijkondersteuner A uit, en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Bepaalt zelfstandig de te kiezen methodiek (kan in beperkte mate terugvallen op protocollen)</li><li>– Stelt zelfstandig behandelplannen op</li><li>– Cliënten kunnen een veranderend ziektebeeld hebben</li><li>– Geeft intensieve psychosociale begeleiding aan patiënten met ernstige aandoeningen en/of voert specifieke (be-)handelingen uit op grond van aanvullende kennis en ervaring</li><li>– Is ook actief buiten de praktijk</li></ul> B2. 'Leidinggeven' (zie functieprofiel Praktijkondersteuner met managementtaken) Voert de basistaken van de Praktijkondersteuner A uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Coördineert en plant de werkzaamheden van andere werknemers. Organiseert het werkoverleg</li><li>– Is verantwoordelijk voor de verzorging van administratieve (staf)taken en/of het aansturen, begeleiden en inwerken van collega Praktijkondersteuners, met als doel om de onderlinge kennisoverdracht en de ontwikkeling van de Praktijkondersteuner te bevorderen en te bewaken</li><li>– en/of de uitvoering van beleidsmatig voorbereidende/ taken voor de dagpraktijk.</li></ul> |

## III. Management en staf - locatiemanagement

| Naam LHV-functie         | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assistent Locatiemanager | 5      | A. Basisfunctie (zie functieprofiel Assistent Locatiemanager) <ul style="list-style-type: none"><li>– Coördineert de werkzaamheden van de doktersassistenten</li><li>– Bewaakt de kwaliteit van de werkzaamheden van de doktersassistenten</li><li>– Ondersteunt de Locatiemanager bij het operationele beheer van de locatie/huisartsenpost</li></ul>                                                                                                                                  |
|                          | 6      | B. Voert de basistaken van de Assistent Locatiemanager uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Geeft leiding aan de doktersassistenten</li><li>– Ondersteunt de locatiemanager bij het beheer van de locatie/huisartsenpost en het onderhouden van een functioneel netwerk.</li><li>– Heeft te maken met een grote diversiteit aan functies en processen die voor de organisatie relevante functionele in- en externe contacten met zich brengen</li></ul> |
| Locatiemanager           | 7      | A. <i>Basisfunctie</i> (zie functieprofiel Locatiemanager): <ul style="list-style-type: none"><li>– Stuurt de operationele processen van de locatie aan en bewaakt de kwaliteit</li><li>– Werkzaamheden binnen de kaders van het vastgestelde beleid</li><li>– Onderhoudt contacten met de (ingehuurde) huisartsen</li></ul>                                                                                                                                                            |
|                          | 8      | B. Voert de basistaken van de Locatiemanager uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Is belast met het integraal aansturen en bewaken van de locatie</li><li>– Ontwikkelt mede het beleid van de HDS</li><li>– Onderhoudt een netwerk van strategische en tactische contacten</li><li>– Heeft te maken met een grote diversiteit aan functies en processen</li></ul>                                                                                       |

## IV. Management en staf - staffuncties

| Naam LHV-functie    | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoofd Administratie | 7      | Basisfunctie zie functieprofiel Hoofd Administratie <ul style="list-style-type: none"><li>– Geeft leiding aan de administrateur (indien aanwezig) en de administratief medewerkers</li><li>– Draagt eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering en de beheersing van de financieel administratieve processen</li><li>– Levert een concrete bijdrage aan het ontwikkelen van het financieel beleid van de HDS</li></ul> |



| Naam LHV-functie                    | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kwaliteits- en klachtenfunctionaris | 7      | A. Basisfunctie zie functieprofiel Kwaliteits- en klachtenfunctionaris<br>– Ontwikkelt in overleg met de Directeur het operationele kwaliteitsbeleid, procedures en protocollen voor een HDS<br>– Ondersteunt bij implementatie van het operationele kwaliteitsbeleid<br>– Monitort de naleving van het kwaliteitsbeleid en voert audits uit<br>– Stimuleert het kwaliteitsdenken binnen de HDS<br>– Handelt ‘standaard’ klachten af van (vertegenwoordigers van) patiënten                                                                                                                                                                                                                    |
|                                     | 8      | B. Voert de basistaken van de Kwaliteits- en klachtenfunctionaris uit en in aanvulling daarop:<br>– Adviseert de directie en het lijnmanagement bij de ontwikkeling van het strategische kwaliteitsbeleid voor één of meerdere HDS-en.<br>– Initieert en bewaakt de implementatie van het strategisch kwaliteitsbeleid<br>– Fungeert als ‘kwaliteitsgeweten’ binnen de HDS-en.<br>– Oefent de interne en externe onderzoeks- en adviesrol zelfstandig uit<br>– Onderhoudt een intern en extern netwerk<br>– Signaleert relevante interne en externe ontwikkelingen<br>– Bemiddelt bij de opvang en handelt impactvolle klachten zelfstandig af<br>– Geeft leiding aan de kwaliteitsmedewerkers |
| P&O functionaris                    | 7      | A. Basisfunctie, zie functieprofiel P&O functionaris<br>– Ontwikkelt in overleg met de directeur het operationele personeelsbeleid<br>– Ondersteunt bij de implementatie van het beleid en de personeelsinstrumenten binnen een HDS<br>– Voert diverse ondersteunende en administratieve werkzaamheden uit<br>– Fungeert als vraagbaak op P&O-gebied voor medewerkers van de HDS-en en externe partijen<br>– Signaleert interne en externe ontwikkelingen<br>– Geeft eventueel leiding aan administratief medewerkers op P&O-gebied.                                                                                                                                                           |
|                                     | 8      | B. Voert de basistaken van de P&O functionaris uit en in aanvulling daarop:<br>– Adviseert de directeur bij de ontwikkeling van het strategische personeelsbeleid<br>– Ontwikkelt mede en ondersteunt de implementatie van het strategische personeelsbeleid<br>– Initieert zelfstandig verandertrajecten en onderzoeken op het gebied van P&O.<br>– Adviseert het management over personeels opleidingsvraagstukken.<br>– Geeft (evt.) leiding aan de P&O medewerkers bij de realisatie van het personeelsbeleid<br>– De functie komt voor bij HDS-samenwerkingsverbanden                                                                                                                     |

#### V. Administratie en facilitaire diensten

| Naam LHV-functie          | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrateur            | 4      | A. Basisfunctie zie functieprofiel Administrateur<br>– Verwerkt en controleert financiële gegevens<br>– Voert de salarisadministratie<br>– Maakt periodiek overzichten en/of statistieken<br>– Coördineert eventueel de werkzaamheden van één of enkele administratief medewerkers<br>– Voert evt. ook systeem-/applicatiebeheertaken uit                                 |
|                           | 5      | B. Voert de basistaken van de Administrateur uit en in aanvulling daarop:<br>– Voert werkzaamheden gericht op controle en bewaking van administratief-organisatorische processen<br>– Adviseert ten aanzien van verbeteringen in de administratieve processen<br>– Geeft leiding aan een team van administratief medewerkers en participeert in uitvoerende werkzaamheden |
| Administratief medewerker | 3      | A. Basisfunctie (zie functieprofiel Administratief medewerker)<br>– Verzamelt, ordent, controleert en verwerkt gegevens ten behoeve van de crediteuren-, debiteuren- en salarisadministratie<br>– Maakt periodiek overzichten<br>– Beheert het archief                                                                                                                    |
|                           | 4      | B. Voert de basistaken van de Administratief medewerker uit en in aanvulling daarop:<br>– Coördineert activiteiten van collega administratief medewerkers<br>– Houdt toezicht op de wijze van aanleveren van gegevens en doet voorstellen voor proces-verbetering<br>– Maakt periodieke overzichten, statistieken en toelichtingen                                        |



| Naam LHV-functie      | Schaal | Varianten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Chauffeur             | 3      | A. Basisfunctie (zie functieprofiel Chauffeur) <ul style="list-style-type: none"><li>– Vervoert huisartsen naar patiënten</li><li>– Onderhoudt de auto</li><li>– Verzorgt de rittenadministratie</li><li>– Assisteert waar nodig en op instructie/aanwijzing van de huisarts bij medische handelingen en reanimatie van patiënten</li><li>– Verantwoordelijk voor het meenemen van de medische koffer en de apparatuur</li></ul>                                                                                                                                                                                   |
|                       | 4      | B. Voert de basistaken van de Chauffeur uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Assisteert onder toezicht van de huisarts bij medische handelingen en reanimatie van patiënten waarbij regelmatig sprake is van in bedreigende of complexe situaties</li><li>– Signaleert bijzonderheden in de toestand van patiënt</li><li>– Verstrekt inhoudelijke en procedurele informatie aan de cliënt</li></ul>                                                                                                                                                                                |
| Facilitair medewerker | 3      | A. Basisfunctie (zie functieprofiel Facilitair medewerker) <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert diverse algemene technische onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit aan gebouwen, telefoniediensten, apparatuur en/of inventaris</li><li>– Beheert telefoniediensten</li><li>– Lokaliseert en lost storingen op</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                       | 4      | B. Voert de basistaken van de Facilitair medewerkers uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert specifieke of zeer diverse technische onderhouds- en reparatiewerkzaamheden uit. Dit vereist aanvullende kennis van gebruikte techniek/ automatisering en een afgeronde vakopleiding.</li><li>– Plant de werkzaamheden en stelt eigen prioriteiten</li><li>– Adviseert over en houdt toezicht op onderhoud, veiligheid en kwaliteit</li></ul>                                                                                                                                      |
| Secretaresse          | 3      | A. ten opzichte van de basisfunctie gelden hier lichtere eisen! <ul style="list-style-type: none"><li>– Heeft vooral uitvoerende en regelende werkzaamheden binnen vaste afspraken en instructies zoals postverwerking, afhandeling van telefoontjes, ontvangen bezoekers</li><li>– Verzorgt notulen/verslaglegging bij team- of ander overleg.</li><li>– Heeft signalerende rol voor het aandachtsgebied</li><li>– Bewaakt geregistreerde afspraken</li></ul>                                                                                                                                                     |
|                       | 4      | B. Basisfunctie (zie functieprofiel Secretaresse) <ul style="list-style-type: none"><li>– Voert alle voorkomende secretariaatswerkzaamheden ten behoeve van één van de managementleden of de Directeur van een HDS</li><li>– Treft voorbereidingen voor en verzorgt notulen/verslaglegging bij diverse vergaderingen en overleggen.</li><li>– Beheert en bewaakt agenda(s)</li><li>– Verricht een deel van de werkzaamheden naar eigen inzicht binnen gemaakte afspraken</li></ul>                                                                                                                                 |
|                       | 5      | C. Voert de basistaken van de Secretaresse uit en in aanvulling daarop: <ul style="list-style-type: none"><li>– Stelt zelf prioriteiten en richt eigen werk in</li><li>– De aard van het werk vraagt voortvarendheid en creativiteit bij het oplossen van voorkomende problemen</li><li>– Notuleert frequent en bij uiteenlopende vergaderingen waaronder directie en evt. bestuursvergaderingen.</li><li>– Heeft veelvuldig interne en externe contacten en is daarin zorgvuldig met zeer vertrouwelijke informatie</li><li>– Geeft eventueel leiding aan personeel binnen het (directie-)secretariaat.</li></ul> |

#### Dictum II

De in dictum I opgenomen bepalingen zijn algemeen verbindend verklaard tot en met 31 maart 2011.

#### Dictum III

Voorzover de in dictum I opgenomen bepalingen strijdig zijn met bij of krachtens de wet gestelde of te stellen regelen, prevaleren deze regelen.

#### Dictum IV

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant



---

waarin het wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 april 2011 en heeft geen terugwerkende kracht.

's-Gravenhage, 7 december 2010

*De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
namens deze:  
de directeur Uitvoeringstaken Arbeidsvoorwaardenwetgeving,  
M.H.M. van der Goes*