



# PROF CLASS

Praktijkmanagement  
voor aios





WELKOM



# Personneels- management



# Leerdoelen

Aan het eind van het programma:

- Heb je kennis van het beleid op het gebied van opbouw/samenstelling van het praktijkteam van de opleidingspraktijk.
- Heb je een visie op de samenstelling van het praktijkteam.
- Kan je signaleren hoe medewerkers functioneren en hoe ze het functioneren bespreekbaar kunnen maken.
- Weet je hoe om te gaan met verschillen in normen en waarden binnen het praktijkteam.
- Heb je inzicht in het creëren van een gezond werkklimaat.



# Programma

- Warming up: de cao
- Opdracht: Praktijkovername
- Opdracht: Wat nu?
- Opdracht: Het correctiegesprek
- Cooling down



# Warming up: de cao

- Vorm gelijke groepen
- Beantwoord 6 vragen over de cao
- Gebruik van hulpmiddelen is toegestaan
- De groep die het snelst klaar is en de meeste antwoorden goed heeft, wint



# Warming up: de cao

1. Hoeveel maanden opzegtermijn moet ik hanteren vanuit de cao Huisartsenzorg?
2. Hoeveel recht op pauze hebben mijn werknemers?
3. Wat zegt de cao over het uurtarief voor een waarnemer?
4. Ben je als werkgever verplicht elk jaar een trede/salarisschaal te verhogen van een doktersassistent?
5. Als mijn kind ziek is, heb ik dan recht op verlof?
6. Je POH'er wil een scholing volgen van 2 dagen van € 2000. Ben jij als werkgever verplicht dat te betalen?

# Opdracht: praktijkovername

- Groepjes 3-4 aios
- Je neemt samen met een vriend een praktijk over met personeel. Je zal het praktijkhouderschap als duo vormgeven. De praktijk bestaat uit 2.500 patiënten. Hieronder zie je het personeelsbestand van de praktijk.

Functie	Aantal	Totaal aantal dagen
Huisartsen	2	
Doktersassistenten	2	8
POH-S	1	2,5
POH-GGZ	1	2
Praktijkmanager	1	1,5

Wie zou tevreden  
zijn met dit  
personeelsbestand?



# Opdracht: wat nu?

- Groepjes 3-4 aios
- 5 casussen
  
- Bedenk per casus:
  - Je bent praktijkhouder: wat vind jij ervan?
  - Wat zijn je vervolgstappen?





# Opdracht: wat nu?

- Welke casus vond je het moeilijkst? Waarom?
- Je hebt meegekeken met verschillende rollen in de praktijk. Hoe verschillen jouw normen en waarden van die van jouw collega's in de opleidingspraktijk?
- Zijn er vergelijkbare situaties in jouw opleidingspraktijk die een aanpak behoeven?



# Opdracht: het correctiegesprek

- 4 casussen
- Per casus:
  - Wat is het doel van het gesprek?
  - Maak een agenda
  - Oefen het gesprek



# Casus 1

Je hebt een POH'er in dienst, maar vindt dat de productie te laag is. De POH'er zou het spreekuur van de huisarts moeten ontzorgen, maar jij hebt het erg druk en ziet dat de agenda van de POH'er niet vol is. De POH'er werkt 4 dagen in de week en is 58 jaar. De POH'er was vroeger doktersassistent en heeft een opleiding tot POH gedaan. Ze werkt traag, omdat ze veel tijd nodig heeft voor en na het zien van een patiënt. Ze is zorgvuldig naar patiënten toe.

- Beschrijf het doel van het correctiegesprek: wat wil je met dit gesprek bereiken?
- Maak een agenda.
- Oefen het gesprek met elkaar.



# Casus 2

In de praktijk werken 3 doktersassistenten. Eén doktersassistente valt buiten de groep. Ze is introvert, zoekt geen contact met collega's en is erg op zichzelf. Ze doet geen poging om onderdeel van het team te zijn. Als er patiënten binnenkomen, houdt ze het gesprek zo kort als mogelijk. De assistente is niet open, dus je weet niet veel van haar. Ze doet haar werk goed en is conscientieus.

- Beschrijf het doel van het correctiegesprek: wat wil je met dit gesprek bereiken?
- Maak een agenda.
- Oefen het gesprek met elkaar.



# Casus 3

Je hebt een huisarts in dienst van je praktijk. Deze huisarts heeft een veeleisende houding naar de assistenten toe. Hij laat ze een taken uitvoeren waarvan je je afvraagt of je dat aan de assistent vraagt of zelf uitvoert. Hij laat de assistenten bijvoorbeeld dagelijks formulieren printen en invullen, instanties bellen en zaken regelen. De assistenten hebben een klacht ingediend: ze voelen zich alsof ze de persoonlijke assistent zijn van deze huisarts. De andere huisartsen doen deze taken namelijk zelf.

- Beschrijf het doel van het correctiegesprek: wat wil je met dit gesprek bereiken?
- Maak een agenda.
- Oefen het gesprek met elkaar.



# Casus 4

Twee dagen in de week werkt er een waarnemer in je praktijk. Deze waarnemer uit openlijk kritiek op hoe in jouw praktijk gewerkt wordt. Dagelijks maakt zij opmerkingen zoals “Dit vind ik raar geregeld, ik ben heel anders gewend”, “Dit kan beter” en “Ik vind dit niet professioneel”. Zij doet dit tegen jou als praktijkhouder, ook waar alle collega’s bij zijn in de koffiepauze. De waarnemer heeft zelfs een keer tegen je gezegd “Als je je personeel wil houden, moet je wel voor betere omstandigheden zorgen”. Tegen patiënten is zij alleen kritisch over het pand. Dan zegt ze dingen als “U heeft het koud zie ik, ik de hele dag ook. De isolatie hier laat echt te wensen over” en “Wat een rommel is het”.

- Beschrijf het doel van het correctiegesprek: wat wil je met dit gesprek bereiken?
- Maak een agenda.
- Oefen het gesprek met elkaar.



# Cooling down

- Wat heb je vandaag geleerd?
- Waar ga je op letten als je morgen weer aan de slag gaat?



# PROF CLASS

Praktijkmanagement  
voor aios

Deze e-learning is gemaakt door:



In opdracht van:



In samenwerking met:



Versie 1

Laatst gewijzigd op 31-1-2023

