

KNMT-Functieprofielen tandheelkundige praktijken

Functienaam : Officemanager
Functiegroep : Ondersteunend en management
Versie : KNMT, januari 2022/versie 1
Pagina's : 3

Officemanager

Algemene kenmerken

De officemanager is belast met de coördinatie en realisatie van de administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning van de praktijk. De officemanager rapporteert aan de werkgever en stemt de werkzaamheden met de werkgever af. De officemanager verricht geen werkzaamheden die te maken hebben met de klinische patiëntenbehandeling (primaire proces).

Doel van de functie

Het coördineren en realiseren van de administratieve, secretariële en facilitaire ondersteuning van de praktijk. Het verrichten van uitvoerende en coördinerende werkzaamheden op het gebied van Personeel en Organisatie.

Organisatorische positie

De officemanager ontvangt hiërarchisch leiding van of namens de werkgever. De officemanager geeft operationeel leiding aan medewerkers die administratieve, secretariële en/of facilitaire werkzaamheden verrichten.

Resultaatgebieden

1. Operationeel aansturen van medewerkers¹

- Geeft leiding aan de medewerkers door te sturen op de kwaliteit en kwantiteit van de resultaten van de dagelijkse werkzaamheden.
- Signaleert knelpunten in de kwalitatieve en kwantitatieve bezetting.
- Signaleert de ontwikkelmogelijkheden van de medewerkers en bespreekt deze met de hiërarchisch leidinggevende.
- Begeleidt, instrueert, coacht en motiveert de medewerkers.
- Fungeert voor de medewerkers als aanspreekpunt binnen de praktijk.

Resultaat: Medewerkers zijn operationeel aangestuurd en hebben de beoogde resultaten van hun werkzaamheden gerealiseerd. Knelpunten in de bezetting zijn op adequate wijze opgelost.

2. Organiseren van werkprocessen op administratief, secretarieel en facilitair gebied

- Regelt de dagelijkse organisatie van en planning in de praktijk.
- Coördineert de diverse werkprocessen op administratief, secretarieel en facilitair gebied en draagt zorg voor de uitvoering van werkzaamheden conform procedures en richtlijnen.
- Ziet toe op het beheer van patiëntendossiers conform geldende procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving.
- Maakt werkafspraken met en houdt toezicht op de voortgang en kwaliteit van eventueel uitbestede diensten (schoonmaak, beveiliging, systeembeheer, et cetera).

Resultaat: Werkprocessen zijn georganiseerd waarbij administratieve, secretariële en facilitaire werkzaamheden conform procedures en richtlijnen worden uitgevoerd.

¹ Het betreft hier de medewerkers zoals genoemd onder Organisatorische positie.

3. Verrichten van uitvoerende werkzaamheden op het gebied van Personeel en Organisatie²

- Verwerkt personeelsgegevens in de personeelsadministratie.
- Verstrekt personeelsgegevens aan derden, bijvoorbeeld de salarisadministratie of pensioenverzekeraar.
- Coördineert ziekteverzuim. Licht bij verzuim de relevante instanties in en onderneemt de benodigde acties.
- Verzorgt de registratie van werk-, vakantie- en verlofuren. Draagt hiertoe o.a. zorg voor de vakantieplanning.
- Verricht uitvoerende werkzaamheden op het gebied van Personeel en Organisatie. Coördineert o.a. de salarisadministratie.
- Organiseert en faciliteert diverse overlegvormen zoals werkoverleg en functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Resultaat: De organisatorische en praktische personeelszaken zijn op orde.

4. Verrichten van arbotaken²

- Adviseert en ondersteunt de werkgever met betrekking tot veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden van het personeel.
- Adviseert collega's met betrekking tot veiligheid, gezondheid en arbeidsomstandigheden.
- Signaleert arbeidsrisico's.
- Werkt mee aan het verrichten en uitvoeren van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E).
- Levert een bijdrage aan de uitvoering van de maatregelen uit het Plan van aanpak van de RI&E.
- Coördineert en/of verzorgt voorlichting aan collega's over arbeidsomstandigheden. *Resultaat: De werkgever is op professionele wijze ondersteund bij het voorkomen en beperken van arbeidsrisico's.*

5. Beschikbaar stellen van informatie

- Verstrekt op verzoek management- en financiële informatie aan de werkgever.
- Houdt, indien van toepassing, de tijdregistratie en personeelsadministratie bij en rapporteert daarover aan de werkgever.
- Zorgt voor en bewaakt de informatievoorziening over de praktijk.
- Ziet toe op bestellingen en gebruik van informatiemateriaal over tandheelkundige zorg. *Resultaat: Informatie sluit aan bij de behoefte van de ontvanger en is tijdig, correct en volledig beschikbaar.*

6. Verbeteren van werkprocessen en bewaken en bevorderen van kwaliteit

- Houdt toezicht op de dagelijkse gang van zaken in de praktijk.
- Ziet toe op de uitvoering van werkzaamheden in de praktijk volgens gemaakte afspraken en binnen geldende wet- en regelgeving, procedures, protocollen en voorschriften. Rapporteert aan de werkgever betreffende te nemen maatregelen ter verbetering.
- Bewaakt de opvolging van activiteiten.
- Signaleert organisatorische en procesmatige knelpunten. Formuleert verbetervoorstellen of draagt zorg voor een oplossing.
- Stimuleert en motiveert medewerkers in het kwaliteitsdenken, bijvoorbeeld met behulp van KNMT-kwaliteitsinstrumenten.
- Ziet erop toe dat klachten correct worden afgehandeld.
- Draagt, indien van toepassing, zorg voor het opstellen van het kwaliteitsjaarverslag van de praktijk.

Resultaat: De werkprocessen verlopen optimaal, zodat werkzaamheden efficiënt, effectief en met zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd. De kwaliteit is bewaakt en bevorderd waarbij de praktijk voldoet en blijft voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.

7. Uitvoeren van organisatie- en professiegebonden werkzaamheden

- Stemt werkzaamheden af met collega's en de werkgever.
- Neemt deel aan werkoverleg.

² Het betreft hier alle medewerkers van de praktijk.

Resultaat: Werkzaamheden zijn afgestemd met betrokkenen en er is op professionele wijze deelgenomen aan relevante overleggen.

Profiel van de functie

Kennis

- MBO+ werk- en denkniveau, verkregen door opleiding en/of relevante werkervaring.
- Kennis van office management.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en de geldende protocollen, instructies en richtlijnen.
- Kennis van de toegepaste applicaties en automatiseringspakketten.
- Kennis van kwaliteitssystemen en –instrumenten.

Specifieke functiekenmerken

- Leidinggevende en coördinerende vaardigheden.
- Sociale vaardigheden, zoals tact en empathisch vermogen.
- Plan- en organisatievermogen voor het plannen van de werkzaamheden en het stellen van prioriteiten.
- Flexibiliteit en stressbestendigheid bij het verrichten van werkzaamheden onder tijdsdruk en bij het schakelen tussen werkzaamheden en adhoc inspelen op wijzigingen in planningen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid bij het overdragen van informatie, bij het verzorgen van correspondentie en het verstrekken van informatie aan belanghebbenden.
- Integriteit bij de omgang met vertrouwelijke (patiënten)informatie.

Bezwarende werkomstandigheden

- Geen bijzonderheden.