



Functieomschrijving Regio-ondersteuner

Plaats in de organisatie

De regio-ondersteuner ontvangt leiding van de manager ondersteunende diensten en kan operationele leiding ontvangen van de regiomanager. Het intern overleg is in overeenstemming met de overlegstructuur zoals opgenomen in het personeelshandboek van SZZ. Extern is er contact met gemeenten, zorgkantoren, verwijzers en de aangesloten zorgondernemingen.

Doel van de functie

Het verrichten van de zorgadministratie en het verstrekken van informatie aan belanghebbenden zodat de administratie actueel en inzichtelijk is voor het management en de zorgondernemers. Heeft een representatieve taak naar de zorgondernemers, die voelen zich gezien, gehoord en erkend als zorgondernemer en ervaren de regio-ondersteuner als een specialist waarop ten alle tijden kan worden teruggevallen.

Resultaatgebieden

1. Zorg- en cliëntadministratie
2. Relatiebeheer
3. Functioneel applicatiebeheer en gebruikersbeheer
4. Kwaliteit en projecten
5. Overige

Resultaatgebied 1 Zorg- en cliëntenadministratie

Omschrijving resultaatgebieden

De zorg- en cliëntenadministratie is tijdig, volledig en volgens afspraak verwerkt en gecontroleerd, problemen zijn opgelost.

Kernactiviteiten

- Voert een adequate zorg-, en cliëntenadministratie geheel in overeenstemming met wet- en regelgeving en interne afspraken.
- Ondersteunt, monitort en controleert de geleverde zorg door toetsing op volledigheid en correctheid in registratie, volledigheid van dossiers, rechtsgeldig- en rechtmatigheid van beschikkingen en indicaties en onderneemt een passende actie. Waar nodig wordt geschakeld met gemeenten en/of zorgkantoor.
- Toets of de geleverde zorg- en dienstverlening in overeenstemming is met de indicatie en de afspraken in het zorgcontract. Maakt afwijkingen kenbaar en onderneemt gerichte actie.
- Toetst de zorgondernemers op het voldoen aan de eisen van zorgcontractering en SZZ.
- Signaleert verbanden, trends, maakt analyses en verzorgt (periodiek) rapportages ten behoeve van de eigen organisatie.
- Bespreekt de bevindingen met de regiocoördinator, maakt afspraken over opvolging en voert deze uit.



Resultaatgebied 2 Relatiebeheer

Omschrijving resultaatgebieden

Zorgondernemers zijn geïnformeerd over hun verplichtingen en voelen zich gehoord, gezien en erkend als zorgondernemer. Eventuele vragen zijn adequaat beantwoord.

Kernactiviteiten

- Fungeert in algemeenheid als aanspreekpunt voor zorgondernemers.
- Beantwoordt vragen over de administratieve verwerking, mutaties, indicaties, declaratiewijzen en dienstverlening SZZ.
- Is in de contacten ondersteunend, behulpzaam en invoelend. De “tone of voice” is afgestemd op de urgentie en noodzaak die de Zorgondernemer ervaart.
- Bezoekt locaties van zorgondernemers voor uitleg, overleg, training.
- Plant en neemt deel aan bijeenkomsten voor zorgondernemers, opdat deze soepel verlopen.

Resultaatgebied 3 Functioneel applicatiebeheer en gebruikersbeheer

Omschrijving resultaatgebied

Functionele applicatiebeheer is in beperkte zin toegepast.

Kernactiviteiten

- Maakt zich de werking van het in gebruik zijnde zorgadministratie systeem eigen, opdat verbanden kunnen worden gelegd en informatie over de verwerking kan worden overgedragen.
- Traint (nieuwe) zorgondernemers in het gebruik van de binnen de organisatie van toepassing zijnde systemen.
- Ondersteunt, adviseert gebruikers bij vragen.
- Voert, indien van toepassing, in de functionele applicatie nieuwe producten in, muteert, beëindigt en sluit af.
- Neemt storingsmeldingen in ontvangst en schakelt intern en/of met derden.
- Levert een bijdrage aan de aanschaf van nieuwe software binnen de administratie.

Resultaatgebied 4 Kwaliteit en projecten

Omschrijving resultaatgebied

Er is een bijdrage geleverd aan de kwaliteit van de administratieve processen en procedures.

Kernactiviteiten

- Onderzoekt incidenteel de oorzaak van problemen in de administratie en lost deze op.
- Evalueert, actualiseert, verbetert en ontwikkelt structureel administratieve processen en procedures.
- Neemt deel aan hiermee samenhangende en/of andere projecten.



Resultaatgebied 5 Overige

Omschrijving resultaatgebied

Aangezien de organisatie klein is, kan een functiehouder altijd ook andere resultaatgebieden met kernactiviteiten, anders dan hierboven beschreven, en specifieke portefeuilles toegewezen krijgen (structureel dan wel tijdelijk). Eventuele specifieke kernactiviteiten, portefeuilles worden hier benoemd.

Kernactiviteiten

Functiehouder is eigenaar van 1 of meerde processen en/of documenten uit het kwaliteitsmanagementsysteem.

Uitwerking Gezichtspunten

Kennis	Funciehouder heeft een Hbo werk- en denkniveau. Kennis van zorgadministratie is vereist dan wel kan snel eigen worden gemaakt. Evenals het werken met toepasselijke geautomatiseerde systemen en softwarepakketten. Kennis is nodig van relevante wet- en regelgeving. Ontwikkelingen worden gevolgd en op toepasbaarheid beoordeeld.
Zelfstandigheid	De werkzaamheden worden gezamenlijk en met de regiocoördinator afgestemd en vervolgens naar eigen inzicht uitgevoerd binnen de organisatorische kaders en passend binnen de visie van SZZ. Dagelijkse problemen en/of complexe vragen worden grotendeels zelfstandig opgelost. Initiatief en pro-activiteit is vereist voor het signaleren van afwijkingen, het doen van verbetervoorstellen en het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de afdeling. Terugvalmogelijkheid is er op de leidinggevende, de regio-coördinator, strategisch adviseur en de financieel specialist.
Sociale vaardigheden	Sociale vaardigheden zijn vereist in de afstemming met externe partijen, als ook in het contact met de zorgondernemer. Luistervaardigheid is vereist bij het achterhalen van de vraag van de zorgondernemer en de eventuele problemen in de administratie. Tact, hulpvaardigheid en klantvriendelijkheid zijn nodig voor het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie.
Uitdrukkingsvaardigheid	Mondelinge vaardigheden zijn nodig bij het beantwoorden van vragen, het geven van aanwijzingen en het doen van verbetervoorstellen. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig



	bij het verwerken van gegevens en het verstrekken van informatie.
Bewegingsvaardigheid	Voor het regelmatig werken met de pc is een aannemelijke snelheid en nauwkeurigheid vereist.
Oplettendheid	Aandacht en opmerkzaamheid zijn nodig bij de verwerkende en controlerende werkzaamheden. Oplettendheid is gevraagd omdat het werk onvoorspelbare elementen kent. Functiehouder moet in grote mate flexibel zijn en snel kunnen schakelen tussen werkzaamheden en dossiers.
Overige functie-eisen	Analytisch vermogen is vereist voor gegevens analyse en rapportages. Doorzettingsvermogen is vereist voor het achterhalen van problemen bij de gegevensverwerking en het oplossen hiervan. Ordelijkheid en nauwkeurig werken is vereist bij het verwerken van administratieve gegevens. Integriteit is vereist bij het inzien van vertrouwelijke gegevens. Representativiteit is vereist voor de interne en externe contacten.