

# Een werkcharter opstellen en naleven

Of het nu gaat om een tandartsassistent, een medisch secretaresse of een meewerkend practicus, het opstellen van een 'werkcharter' is een noodzaak, zowel op functioneel als op strategisch vlak. Het charter is nodig om de belangrijkste taken en de secundaire taken te definiëren. En ook om de (gedeelde) verantwoordelijkheid toe te kennen, om de coördinatie van het werk te vergemakkelijken tussen collega's en om de hiërarchie te omschrijven. En meer nog, het is een contractueel document waarbij zowel de bediende als de beheerder van de tandartspraktijk zich engageert. | Rodolphe Cochet\*

## 10 sleutelpunten van een werkcharter

**1. Identiteit:** in deze rubriek staan naam, voornaam, statuut of graad van de werknemer, anciënniteit en aard van het werk: directie, klinisch, logistiek of administratief.

**2. De titel van het werk:** de functie en het niveau van de verantwoordelijkheid.

**3. De hiërarchische afhankelijkheid:** definiëren van wie de persoon afhangt en voor welke medewerkers of collega's hij verantwoordelijkheid heeft.

**4. De missie:** definiëren waarom de baan bestaat, wat de primaire en de secundaire bestaansredenen zijn.

**5. De activiteiten en de resultaten:** een lijst opstellen van taken en activiteiten alsook de verwachte en concrete, meetbare en vaststelbare resultaten voor die taken.

**6. De interprofessionele relaties:** de hiërarchische en functionele relaties tussen de verschillende werknemers van de praktijk en ook de externe relaties: leveranciers, laboratoria, personen naar wie doorverwezen wordt, enz.

**7. De menselijke, materiële en financiële middelen:** welke middelen zijn er voor de baan van bediende om de persoon in staat te stellen zijn opdracht in de beste omstandigheden te kunnen uitvoeren.

**8. Hygiëne en veiligheid:** de regels inzake de hygiëne van de praktijk moeten gedefinieerd worden om de veiligheid van het personeel te kunnen garanderen (handhygiëne, ontsmetten, het dragen van handschoenen, brillen, maskers, enz.).

**9. De werkomstandigheden:** de uren en eventuele bijzonderheden. De



▲ Om de taken in een tandartspraktijk te definiëren, is een werkcharter noodzakelijk.

noodzakelijke dienstverlening, de organisatie van de vakanties of de definitie van specifieke uurroosters en beurtrollen.

**10. De definitie van de competenties.** Het is belangrijk om de vereiste compe-

tenties te omschrijven, zowel in termen van kennis (basiskennis is een noodzaak) als knowhow (technische vaardigheden, beheer van de werkmethodes, -instrumenten en -technieken) en omgangsvormen (gedrags- en relationele bevoegdheden).

## Strategische en operationele doeleinden van een werkcharter

### Voordelen voor de werknemer

- Precies weten wat de opdracht is en welke activiteiten de werknemer moet uitvoeren, zijn bevoegdheidsmarges, de contacten en middelen die ter beschikking gesteld worden en de evolutiemo-



▲ Rodolphe Cochet.

gelijkheden van de baan.

- Erkenning van het werk en de plaats in de hiërarchie.
- De vorming aanvragen die noodzakelijk is voor de ontwikkeling van de competenties.
- De objectieve criteria kennen op basis waarvan men geëvalueerd wordt door de praktijkbeheerder.

### Voordelen voor de werkgever

- Precies weten wat de activiteit is van de werknemer (assistent, secretaris, enz.).
- Het vergemakkelijken van het delegeren en autonomie.
- Een betere werkorganisatie in de tandartspraktijk.
- Objectieve criteria om de prestaties en de competenties van de werkgever te kunnen evalueren.
- Het aanbieden van opleidingen aangepast aan het werk van de werknemer.
- Het kunnen structureren van het jaarlijks evaluatieonderhoud van de werknemers (een jaarlijks onderhoud is vereist in elke tandartspraktijk met minstens een assistent of medewerker). ♦

\*Rodolphe Cochet is consultant en trainer in het beheer van een tandartspraktijk (audit, raad, vormen en coachen van een team...). Hij organiseert cursussen en congressen (Frankrijk, België, Zwitserland, Libanon) en hij is hoofdautheur van de rubriek 'Praktijkmanagement' in *Le Fil Dentaire* (Frankrijk), *la Revue Suisse d'Odontostomatologie* (Zwitserland) en *de Tandartsenkrant* (België). U kunt hem bereiken via ☎ +33(0)1-43.31.12.67, [www.rh-dentaire.com](http://www.rh-dentaire.com) en [info@rh-dentaire.com](mailto:info@rh-dentaire.com).

## Ontvang een gratis gids

Om de volledige gids over het werkcharter gratis te bekommen (geschreven en uitgegeven door Rodolphe Cochet) kunt u een aanvraag indienen (met naam, voornaam, adres, telefoonnummer en e-mailadres) op [info@rh-dentaire.com](mailto:info@rh-dentaire.com). Om de gids gratis te ontvangen moet u tandarts zijn gediplomeerd in de Europese Gemeenschap.