

# Profiel

## Directeur Service Center



**Huisartsenposten  
Oost-Brabant**  
Voor Speed

Xandra Slim-Koorstra/3 oktober 2019

## Huisartsenposten Oost-Brabant (HAP OB)

### De organisatie

Huisartsenposten Oost-Brabant is een huisartsen dienstenstructuur. De organisatie verleent huisartsgeneeskundige spoedzorg tijdens avond-, nacht- en weekenduren en op feestdagen in de regio Oost-Brabant vanuit 7 posten en een triagecentrum met twee locaties. Van de 7 posten zijn er 5 geïntegreerd met de spoedeisende hulp van het ziekenhuis. De organisatie wordt ondersteund door een service center.

De organisatie doet dit met aandacht voor de patiënt, de gemeenschap, de medewerkers en de huisartsen. Onder het motto: “Bij spoed helpen wij u direct. Wat kan wachten, moet wachten”.

Huisartsenposten Oost-Brabant hanteert het coöperatie model. Conform de statuten kent de coöperatie de bestuurlijke organen als een ledenraad, een raad van bestuur en een raad van commissarissen. De circa 600 aangesloten huisartsen zijn lid en tevens eigenaar van de coöperatie. De ledenraad heeft vijf aangesloten huisartsen benoemd, zij zijn het coöperatie bestuur en vertegenwoordigen de 600 aangesloten huisartsen. Zij vormen de algemene vergadering van aandeelhouders en hebben een intensieve relatie en afstemming met de bestuurder van de B.V. HAP OB. Deze bestuurder is eindverantwoordelijk voor de uitvoeringsorganisatie (het zorgbedrijf). De organisatie heeft een Ondernemingsraad en een Cliëntenraad.

De huisartsen hebben hun krachten gebundeld met als doel een continu aanbod van kwalitatief hoogstaande huisartsgeneeskundige zorg te kunnen blijven bieden in de regio buiten kantooruren. Het speelveld van de (eerstelijns) zorg verandert snel en continu. Veranderingen die om innovatieve oplossingen en duurzaam ondernemerschap vragen om eerstelijnszorg dichtbij en betaalbaar te houden. Door optimale samenwerking met de tweede lijn en andere zorggroepen zoals GHOR, GGD, GGZ, stakeholders etc. wil de organisatie bijdragen aan de gezondheid van patiënten en daarmee aan het welzijn van de burgers in de regio. De organisatie telt ongeveer 350 medewerkers en heeft momenteel een omzet van 25 miljoen.

### De toekomst van de organisatie

Huisartsenposten Oost-Brabant heeft zich voorbereid op de wenselijke rol binnen de regio wat betreft de huidige ontwikkelingen en uitdagingen binnen de huisartsenzorg buiten de kantooruren. De focus ligt op goede en continue zorg leveren vanuit een organisatie waarin de dokters en alle medewerkers zich verbonden voelen. Hiervoor is noodzakelijk dat de maatschappelijke trends en veranderingen binnen de gehele zorg nauwlettend gevolgd worden.

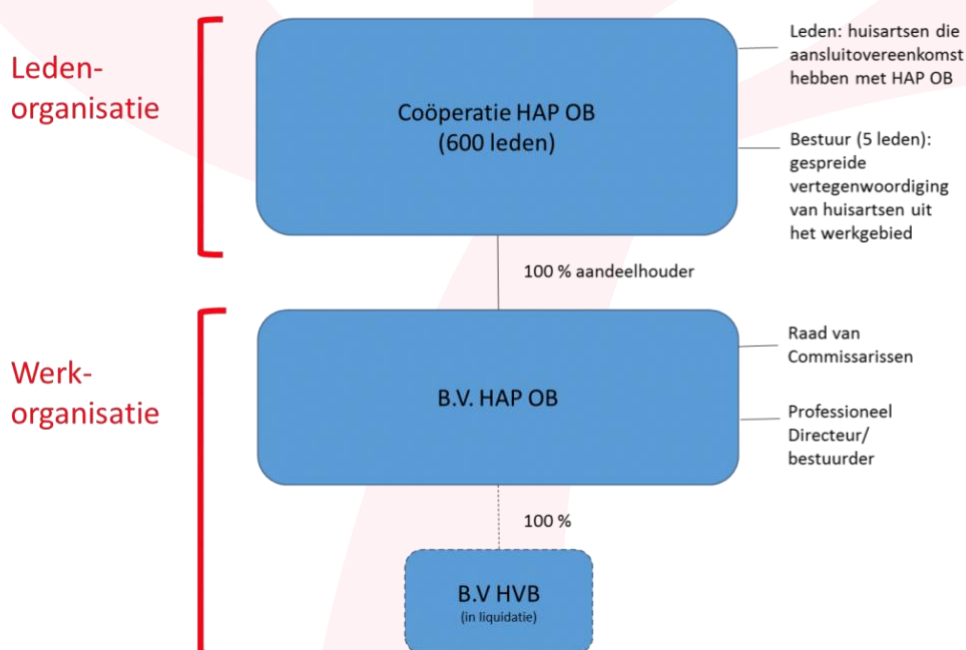
De juridische inrichting van HAP OB zal binnenkort wijzigen. Op het niveau van besturing van de organisatie wordt de coöperatie nu door vijf huisartsen vertegenwoordigd. De uitvoeringsorganisatie wordt aangestuurd door de bestuurder. Binnen de B.V. HAP OB vindt in de regio's de uitvoering van de AVW-huisartsenzorg plaats. Op het niveau van de regio gaan er de komende tijd resultaatverantwoordelijke eenheden ontstaan onder aansturing van het regiomanagement. Het regiomanagement draagt integraal de verantwoordelijkheid.

Door bovengenoemde wijzigingen wordt de organisatie bestuurd door de huisartsen en voelt de huisarts zich weer eigenaar van de post, wordt het leiderschap belegd in de regio's en behoudt de totale organisatie de fiscale en inhoudelijke schaalvoordelen van een centrale organisatie.

De organisatie heeft gekozen voor twee kernactiviteiten, het daadwerkelijke zorgbedrijf de triage en de serviceorganisatie in de vorm van een service center HAP OB.

Voor dit service center HAP OB liggen er uitdagende ambities. Het service center ondersteunt het triage proces, de regiovorming en de raad van bestuur. Op de korte termijn zal het service center zich met name richten op de interne organisatie. Volledige klantgerichtheid voor de (interne) afnemers is hierbij het doel. Voor de lange termijn kan het service center ook een proactieve en ondernemende rol gaan vervullen ten aanzien van de externe omgeving. Voor zowel de ambities op korte als ook op lange termijn geldt dat klantgericht denken van essentieel belang is.

Bovenbeschreven proces is nog in volle gang.



### Het service center Huisartsenposten Oost-Brabant

Bovengenoemde veranderingen vragen om een heroriëntatie op de diverse diensten en services die momenteel centraal worden aangeboden vanuit het service center.

In het service center zijn op dit moment de volgende activiteiten ondergebracht: informatievoorziening & automatisering; HR, inclusief scholing; kwaliteit inclusief klachtenafhandeling en calamiteitenonderzoek; financiële administratie & controlling en communicatie. Informatievoorziening & automatisering wordt op dit moment aangestuurd door een manager.

Op korte termijn moet de interne service en dienstverlening op orde gebracht worden. Op de langere termijn zullen de adviseurs zich gaan ontwikkelen tot businesspartner voor management uit de regio's en zullen de projectleiders gaan functioneren als expert rondom vraagstukken als I&A, HR, FA, Kwaliteit en communicatie.

Het uitgangspunt van de ambities is dat concretisering hiervan zeer nauw samenhangt met de ontwikkelingen in de diverse regio's en triageontwikkelingen. Om bovengenoemde ambities te realiseren is het belangrijk dat alle medewerkers van het service center een klantgerichte en ondernemende houding hebben naar de interne organisatie en de markt.

### **De functie directeur service center**

De directeur service center valt rechtstreeks onder de bestuurder en geeft leiding aan het service center. De directeur is de rechterhand van de bestuurder en zal bij zijn afwezigheid zijn taken moet kunnen overnemen.

De bestuurder, de directeur service center en de manager van de triage zullen samen het directieteam gaan vormen. Zij zullen in nauwe samenwerking de organisatie aansturen en de ingeslagen weg samen met de medewerkers gaan implementeren.

De directeur service center zal in samenwerking met de regiomanagers verantwoordelijk zijn voor de efficiëntie van de werkprocessen binnen de huisartsenposten.

Daarnaast adviseert hij/zij vanuit de dagelijkse praktijk de raad van bestuur en de regiomanagers over relevante interne en externe ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn voor de huisartsenposten.

Intern is hij/zij integraal eindverantwoordelijk voor het service center en laat zich daarbij inhoudelijk bijstaan door de adviseurs uit de verschillende domeinen.

De directeur heeft een belangrijke signaalfunctie als het gaat om marktontwikkelingen en weet deze vervolgens te vertalen naar het eigen aanbod van het service center.

De directeur service center werkt aan verdere professionalisering van de organisatie waarbij ruimte is voor innovatie en creativiteit.

Hij/zij speelt een belangrijke rol bij interne ontwikkelingen. Daarnaast omvat de functie ook het uitbouwen en in stand houden van de externe relaties. Hij/zij zal op een verbindende wijze de medewerkers gaan aansturen.

Daarnaast implementeert hij/zij de interne veranderingsprocessen en de bedrijfsmatige aanpak zonder daarbij het kerndoel van de organisatie uit het oog te verliezen.

De directeur service center zal een belangrijke sparringpartner zijn voor de bestuurder, ook wordt verwacht dat hij/zij voor de medewerkers kaders schept en hen faciliteert.

## **Persoonlijkheidsprofiel**

De directeur service center bezit een zekere 'bestuurlijke wijsheid'. Hij/zij is een energieke persoon die de organisatie verder kan helpen ontwikkelen. Een sociaal ondernemer met een visie op serviceverlening.

Een communicatief sterk persoon die intern en extern de verbinding legt en extern de organisatie ook kan representeren.

Hij/zij stelt de juiste prioriteiten en gaat door totdat resultaten zijn behaald en ideeën zijn geborgd.

De directeur toont flexibel en sensitief gedrag en is zich goed bewust van de impact van het eigen optreden, intern en ook extern.

Een ondernemende daadkrachtige directeur die kansen en mogelijkheden ziet binnen en buiten de muren.

Hij/zij beleeft plezier aan zijn werk, is niet afwachtend, neemt initiatief om zaken te beïnvloeden en anticipeert op relevante ontwikkelingen.

De nieuwe directeur ziet het als een meerwaarde om gezamenlijk invulling te geven aan het directiemandaat.

## **Verantwoordelijkheidsgebieden**

- Eindverantwoordelijk voor het tactisch en strategisch beleid resulterend in meerjarig strategische beleidsplannen voor de bedrijfsvoering van de B.V. HAP OB.
- Medeverantwoordelijk voor de ontwikkeling, uitvoering en evaluatie van het strategisch beleid van de operationele activiteiten van de B.V. HAP OB.
- Bewaakt de financiële en organisatorische haalbaarheid van de activiteiten van de B.V. HAP OB en haar leden;
- Voert overleg en onderhandelingen met zorgverzekeraars over contracten en projecten van de B.V. HAP OB;
- Houdt toezicht op de financiële en organisatorische uitvoering van de gecontracteerde activiteiten op basis van de overeenkomsten met de zorgverzekeraars;
- Verantwoordelijk voor het jaarplan en de financiële verslaglegging;
- Verantwoordelijk voor het kwaliteitsbeleid van B.V. HAP OB;
- Vertegenwoordigt de organisatie in contacten en overlegvormen met ketenpartners en externe partijen, onderhoudt en ontwikkelt netwerken die de positie van Huisartsenposten Oost-Brabant versterkt;
- Volgt de landelijke ontwikkelingen in de eerstelijnszorg, participeert in bestuurlijke netwerken, signaleert maatschappelijke trends waardoor de organisatie zijn positie in de markt kan ontwikkelen en behouden;
- Onderhoudt contacten met de diverse relevante instanties voor het ontwikkelen van nieuwe projecten gericht op bedrijfsmatige kansen en het inrichten van de services voor het service center.

## **De nieuwe directeur service center beschikt over:**

- Academisch/hbo werk- en denkniveau;
- Bedrijfskundige opleiding;
- Leidinggevende ervaring, opgedaan in een vergelijkbare of eindverantwoordelijke positie;
- Kennis van en ervaring met het verbeteren van de bedrijfsvoering in complexe/ veranderende omgeving;
- Ervaring met het verder ontwikkelen van een organisatie in een veranderende omgeving waarin klantgericht denken centraal moet gaan staan;
- Ervaring met netwerken en het onderhouden van contacten met relevante stakeholders, zorgverzekeraars etc. en deze verder uitbouwen;
- Ervaring en/of affiniteit met innovatie vanuit cliënt/patiëntperspectief;
- Het vermogen om op verbindende wijze te acteren binnen verschillende partijen;
- Een proactieve houding om in te spelen op de vragen van de toekomst en ontwikkelingen in de markt;
- De kunst een zichtbare rol in te nemen binnen een innovatieve medisch complexe omgeving waarbij service- en kwaliteitsgerichtheid, natuurlijke overtuiging, initiatief en integriteit centraal staan.

## **De competenties**

1. Autonomie
2. Leidinggeven
3. Overtuigingskracht
4. Besluitvaardigheid
5. Durf
6. Ondernemerschap
7. Relaties opbouwen
8. Resultaatgerichtheid

## **Remuneratie**

De arbeidsvoorwaarden zijn gebaseerd op de CAO-huisartsenzorg. Het salaris wordt vastgesteld op basis van kennis en ervaring, tot max. € 100.000 bruto per jaar.

Het betreft een fulltime functie.

De standplaats is 's-Hertogenbosch.

## De procedure

De procedure wordt begeleid door SLIM *partner in search*. Xandra Slim-Koorstra zal de gesprekken voeren met kandidaten die in potentie geschikt zijn voor de functie. De gesprekken vinden plaats op het kantoor van SLIM *partner in search* in Amsterdam.

De curricula vitae van de geschikte kandidaten zullen worden gepresenteerd aan de opdrachtgever. Op basis hiervan zal een aantal kandidaten worden geselecteerd die in aanmerking komen voor de eerste sollicitatiegesprekken met de selectiecommissie. Benoembare kandidaten worden uitgenodigd voor een tweede sollicitatiegesprek met de selectiecommissie en de adviescommissies. De bedoeling is om de procedure voor 1 december 2019 af te ronden.

In het eindstadium van de procedure worden referenties ingewonnen.

## Planning

- Reactietijd op de vacature tot en met 20 oktober 2019
- Gesprekken bij SLIM *partner in search* in de weken 43, 44 en 45
- De cv-presentatie bij de opdrachtgever in week 46
- Eerste selectieronde bij Huisartsenposten Oost-Brabant in week 47
- Tweede selectieronde bij Huisartsenposten Oost-Brabant in week 48
- Afronding procedure voor 1 december

## Solliciteren en contact

Wanneer u geïnteresseerd bent in de betreffende functie ontvangt SLIM *partner in search* graag voor 21 oktober 2019 uw motivatiebrief en curriculum vitae. U kunt deze mailen naar [info@slimsearch.nl](mailto:info@slimsearch.nl)

Voor informatie of overleg zijn wij graag beschikbaar.

Telefoonnummers: SLIM *partner in search* 020 – 894 91 54, Xandra Slim-Koorstra 06 – 520 03 898