

# 56 Organisatorische taken

## 1 Inleiding

Als medewerker maatschappelijke zorg werk je in teamverband binnen een organisatie. Je hebt niet alleen taken in direct contact met de cliënten, maar ook organisatorische taken en taken naar collega's en stagiaires. Jouw werk sluit op het werk van anderen aan en dat vraagt om een goede samenwerking en afstemming van taken. Om alle organisatorische processen binnen een organisatie goed te laten verlopen, zijn er afspraken gemaakt over hoe je bijvoorbeeld met beheerszaken en de administratie om moet gaan. In dit thema gaan we op deze onderwerpen in.

### **Organisatorische taken:**

- 2 Afbakening van taken en functies
- 3 Werkprocessen
- 4 Overlegstructuur
- 5 Registratie en administratie
- 6 Beheer

1

## 2 Afbakening van taken en functies

Om alles wat een organisatie doet goed uit te kunnen voeren, zijn er verschillende functies gecreëerd. Elke functie heeft eigen taken en verantwoordelijkheden. Deze vullen elkaar aan en zijn op elkaar afgestemd. Er zijn functies op verschillende niveau.

In grotere organisaties zijn drie niveaus: operationeel (of microniveau), tactisch (of meso-niveau) en strategisch niveau (of macroniveau). Het operationele niveau is het uitvoerende niveau. Daar wordt vooral in direct contact met de cliënten gewerkt. De medewerker maatschappelijke zorg werkt op dit niveau. Ook het huishoudelijke personeel en de administratief medewerkers behoren bijvoorbeeld tot het operationele niveau.

Het tactische niveau is het niveau van de leidinggevenden die direct leiding geven aan het operationele niveau; aan de MMZ dus bijvoorbeeld. Dit niveau wordt ook wel het middenmanagement genoemd. Boven het middenmanagement is het strategisch niveau. Op het strategische niveau werken leidinggevenden die leiding geven aan het tactische niveau en beleid ontwikkelen voor de gehele organisatie.

De MMZ werkt op operationeel niveau maar denkt en praat mee op tactisch niveau. De middenmanager werkt op tactisch niveau, maar denkt en praat mee op strategisch niveau. Zo heeft elke laag binnen een organisatie invloed op de gehele organisatie. Het strategische niveau praat vooral met het tactische niveau en met het bestuur.

Loes werkt op een groep in de gehandicaptenzorg (operationeel niveau). Ze vindt dat er onnodig veel eten wordt ingekocht en vervolgens wordt weggegooid. Ook al gaat zij niet over de inkoop (want dat is tactisch niveau), zij vindt dat dat vanuit milieuoogpunt niet kan. Zij brengt het daarom in op het werkoverleg. Haar leidinggevende hoort haar aan en zegt dat zij erover na zal denken en er nog op terugkomt. 'Maar', zegt zij: 'ik ga ook niet over het inkoopbeleid, daar is de directeur voor. Ik zal het dus ook met hem bespreken.'

In dit voorbeeld zie je hoe verschillende niveaus met elkaar kunnen samenwerken en hoe je van 'onderaf' invloed uit kunt oefenen op het beleid.

Bij kleinere organisaties zijn er vaak maar twee niveaus. Dan is het tactisch niveau gekoppeld aan het strategisch niveau en is er dus maar één leidinggevende. Soms is er op de werkvloer dan nog een zogenaemde 'primus inter pares'. Dat is een medewerker die op uitvoerend niveau werkt maar extra taken heeft voor bijvoorbeeld de organisatie of de begeleiding.

Om te weten welke taken en verantwoordelijkheden je met betrekking tot de organisatie hebt, moet je je plaats in de organisatie goed voor ogen hebben. Aan je plaats binnen de organisatie en aan je functie- en taakomschrijving zie je waar jouw taken en verantwoordelijkheden beginnen en waar ze ophouden. In je functieomschrijving staat globaal waar je verantwoordelijk voor bent en wat de aard van je functie is. Met betrekking tot bovengenoemd voorbeeld staat er dan bijvoorbeeld dat je samen met collega's en bewoners verantwoordelijk bent voor de verzorging van de cliënten. In je taakomschrijving is dit deel van je functie verder en praktischer uitgewerkt. Daarin staat bijvoorbeeld dat je samen met de cliënten de maaltijden voorbereidt en nuttigt.

Alle functies binnen de organisatie kun je in een organigram zetten, een schema. Daar heb je in het boek *Communicatie en organisatie* over gelezen. Hieronder zie je daar een voorbeeld van.



Een voorbeeld van een organigram

Om een goede afstemming en samenwerking tussen al deze functies te krijgen, heb je goede werkprocessen nodig. Daar gaan we het nu over hebben.

### 3 Werkprocessen

Werkprocessen zijn de manieren waarop het werk wordt uitgevoerd. Het gaat daarbij over de opeenvolging van handelingen die gedaan worden om een bepaalde taak uit te voeren. Een voorbeeld is de kennismaking met cliënten. Die kennismaking vindt in een grotere organisatie vaak op verschillende plekken plaats. Eerst is er iemand die de intake doet. Dan volgt er soms nog nader onderzoek door een specialist. Daarna volgt de kennismaking op de afdeling. Er is dus al vaak veel werk verzet en al een dossier gevormd voordat de cliënt bij de MMZ terecht komt. Je kunt echter ook te maken krijgen met nieuwe cliënten die nog niemand heeft gezien.

#### Nieuwe en bestaande cliënten

De bestaande cliënt heeft al een intakeprocedure gehad waarbij gegevens zijn verzameld. Veel informatie is al bekend. Er zullen al doelen geformuleerd zijn met bijbehorende interventies. Het is van belang te kijken welke doelen gesteld zijn en in welke mate ze al gerealiseerd zijn. Dit doe je door:

- het algemene koepelplan te lezen;
- dossiers en rapportages te lezen;
- navraag te doen bij collega's;
- navraag te doen bij de cliënt.

Je bent er alert op dat de situatie van de cliënt veranderd kan zijn en dat gegevens misschien niet meer juist zijn. Je gaat daarom samen met de cliënt na of de bestaande gegevens nog actueel zijn.

Een nieuwe cliënt is voor jou onbekend en je onderneemt gerichte stappen om gegevens over de cliënt te verzamelen. Gegevens die je nodig hebt om je een totaalbeeld te vormen van de uitgangssituatie en de hulpvraag. Het verzamelen van gegevens is de meest bepalende en hierdoor ook meest kwetsbare fase. Immers zonder gegevens is het niet duidelijk welke zorg of begeleiding geboden moet worden. Het is dan evenmin duidelijk hoe de zorg geboden moet worden en welk resultaat er mag worden verwacht. Er zijn verschillende manieren om informatie te verzamelen als je te maken krijgt met een nieuwe cliënt:

- het intakegesprek;
- observatie;
- informatiebronnen.

Je ziet in dit voorbeeld in het kort een overzicht van een aantal taken en verantwoordelijkheden die je ten aanzien van een nieuwe of bestaande cliënt kunt hebben. Andere medewerkers binnen de organisatie hebben ten aanzien van diezelfde cliënt weer andere taken. Een behandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling van de klachten of beperkingen van de cliënt. Een huishoudelijk medewerker kan verantwoordelijk zijn voor de bereiding van het eten en de verdere verzorging van de maaltijden. Bij de samenstelling van de voeding kan een diëtist betrokken zijn. Jij kunt er verantwoordelijk voor zijn dat de cliënt de voeding die verstrekt wordt ook opeet en dat er tijdens de maaltijden een goede sfeer is. Jouw leidinggevende is uiteindelijk verantwoordelijk voor het werk dat jij uitvoert. Zij begeleidt jou daarbij en ondersteunt je.

Elk werkproces kan beschreven worden en daarbij kan de taak van elke medewerker vermeld worden. Je kunt dat ook in een matrix (een rechthoekig schema met vakken voor informatie) zoals hieronder uitwerken. Het beschrijven en vastleggen van werkprocessen noemen we het standaardiseren van het werk. De organisatie laat daarmee intern zien hoe er in de organisatie gewerkt wordt en wat er van iedereen verwacht wordt. Het schept duidelijkheid. Hieronder zie je een voorbeeld van een gestandaardiseerd werkproces voor de lunch.

#### De lunch

	huishoudelijk medewerker	diëtist	medewerker maatschap- pelijke zorg	leidingge- vende
vaststellen diëten		X		
bereiden en op dienbladen zetten	X			
maaltijden verspreiden	X			
tafels dekken			X	
eten			X	
tafels afruimen en spullen op dienbladen plaatsen			X	
tafels en grond schoon- maken			X	
dienbladen ophalen	X			
afwas	X			
opruimen keuken	X			
bespreking processen	X	X	X	X
vaststellen processen				X

Zo is in één oogopslag duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is. Zijn er bijzonderheden dan kunnen die onder de matrix toegevoegd worden. Bijvoorbeeld: 'In het geval er problemen zijn bij het nuttigen van de maaltijden door de cliënt, kan de MMZ rechtstreeks contact opnemen met de diëtist.'

Met alleen gestandaardiseerde werkprocessen en goede afspraken heb je echter nog geen goede samenwerking. Om dat te bereiken heb je overleg nodig. Om alle overleggen binnen een organisatie op elkaar af te stemmen en om te bewaken dat het er niet teveel of te weinig zijn, heb je een overlegstructuur nodig.

## 4 Overlegstructuur

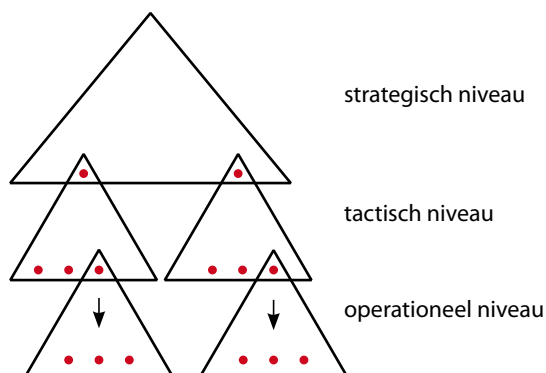
Een overlegstructuur geeft overzicht over alle overleggen in de organisatie (interne overleggen) en over overleggen met andere organisaties (externe overleggen). De directie van een organisatie is verantwoordelijk voor het vaststellen van een goede overlegstructuur. De coördinatie is aan de leidinggevende en de directie. Het bewaken van het nut en de kwaliteit van al deze overleggen is aan alle deelnemers aan die overleggen en de leidinggevendenden.

Er zijn veel verschillende interne overleggen op alle niveaus in een organisatie. Er is overleg op macro-niveau: bestuur en directie. Er is overleg op meso-niveau: directie met leidinggevendenden. En er is overleg op micro-niveau: leidinggevendenden met uitvoerend medewerkers en uitvoerend medewerkers onderling. Daarnaast zijn er nog overleggen met de cliënten, met het netwerk rondom elke cliënt, met de cliëntenraad en met andere organisaties.

Er zijn structurele overleggen: dat zijn vaste steeds terugkerende overleggen, zoals het teamoverleg. En er zijn incidentele overleggen. Dat zijn overleggen die slechts zo nu en dan voorkomen, bijvoorbeeld overleggen voor de organisatie van een feestje voor een bewoner of voor een jubileum van een collega.

Een goede manier om een overlegstructuur in grotere organisaties met verschillende niveaus op te bouwen en in beeld te brengen is het linking-pin model van Likert. Het laat goed zien hoe de overlegstructuren en de verschillende niveaus in een organisatie met elkaar verbonden zijn.

Likert gaat uit van democratisch geleide organisaties waarbij de leidinggevendenden in verbinding staan met de rest van de organisatie. Op de afdelingen functioneren zelfstandig draaiende (werk)groepen. Het linking-pin model verbindt de verschillende hiërarchische niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) met elkaar. Tussen die niveaus zijn allerlei informatiestromen; zowel top-down (van hoog in de organisatie naar laag in de organisatie) als bottom-up (van laag naar hoog). Het gaat daarbij niet alleen om overleggen, maar ook om nieuwsbrieven, e-mail, intranet, rapportages, enzovoort. Het linking-pin model is dus een totaal communicatiesysteem. Het zorgt ervoor dat iedereen binnen de organisatie geïnformeerd blijft.



Het lijkt of de verantwoordelijkheid voor de informatie en het overleg met zo'n uitgewerkt systeem geheel bij het systeem en het management komt te liggen. Dat is natuurlijk niet zo. Je blijft er als medewerker altijd zelf verantwoordelijk voor de informatie te achterhalen die jij nodig hebt voor een goede uitoefening van je functie.

Bij een overlegstructuur hoort dat voor iedereen duidelijk is wat het doel en de functie van het overleg is. Voor elk overleg worden daarom de volgende zaken vastgelegd:

- wat het doel en de functie is;
- wat de onderwerpen zijn die erin aan de orde komen;
- wie erbij aanwezig dienen te zijn;
- of het om een structureel of incidenteel overleg gaat;
- de frequentie van de vergaderingen;
- de duur van de vergaderingen;
- plaats en tijdstip van de vergaderingen;
- taakverdeling: voorzitter, notulist, eventueel een penningmeester;
- wie er verantwoordelijk voor is dat het overleg georganiseerd en voorbereid wordt;
- werkwijze met betrekking tot uitnodigingen en verslagen: tijdstippen waarop ze verstuurd worden.

Op een eerste overleg komen al deze zaken kort aan de orde. Dan wordt ook vastgesteld hoe de verslagen en uitnodigingen opgesteld worden:

- uitgebreid of niet;
- of er een nadere uitleg over de agendapunten bijgevoegd wordt;
- of het onderwerp ter bespreking, ter informatie of ter besluitvorming op de agenda staat;
- of er uitgebreid of kort genotuleerd wordt;
- of er een aparte besluitenlijst gemaakt wordt.



Op een eerste overleg wordt ook altijd besproken wat iedereen van het overleg en elkaar verwacht. Dan kom je later niet voor verrassingen te staan en kun je de verwachtingen op elkaar afstemmen.

## 5 Registratie en administratie

Organiseren betekent het regelen van de dagelijkse werkzaamheden. Tijdens je dagelijkse werkzaamheden verzamel je veel gegevens die verwerkt en bewaard of weggegooid worden. We hebben het dan over het registreren en administreren van gegevens.

Administreren is:

- het boeken (registreren) van gegevens;
- verspreiden van gegevens;
- archiveren van gegevens;
- wegdoen of vernietigen van gegevens.

Registreren is het vastleggen van gegevens zodat ze bekend zijn en actueel zijn. Die gegevens worden vervolgens geadministreerd.



### Registratie en administratie:

- registratie en administratie van gegevens
- archiveren
- het bewaarprotocol
- Wet bescherming persoonsgegevens

2

## 5.1 Registratie en administratie van gegevens

Er zijn allerlei redenen waarom je gegevens registreert en bewaart:

- persoonsgegevens van medewerkers en cliënten worden vastgelegd;
- je moet aan bepaalde wettelijke eisen voldoen;
- beleid wordt vastgelegd en afspraken en werkwijzen;
- de ontwikkeling van de cliënten wordt gevolgd en afspraken over behandeling, verzorging en begeleiding worden vastgelegd;
- je legt verantwoording af en maakt controle op je werkzaamheden mogelijk (kwaliteitsstelsel);
- je legt bewijzen vast voor het geval er juridische procedures komen, maar ook voor uitgaven die je doet (financiële boekhouding);
- je legt historische feiten vast, van de organisatie maar ook in een groep; daar kun je dan later nog eens naar terugkijken.

In de organisatie zullen afspraken zijn over welke gegevens je verzamelt en hoe je daarmee omgaat. Bijvoorbeeld gegevens uit de intake, persoonsgegevens, observatieverslagen van cliënten en verslagen van teamoverleggen bewaar je gedurende een bepaalde periode. Om de informatie op een geordende manier te verwerken zodat je ze ook weer terug kunt vinden, heb je een goede administratie nodig.

Een voorbeeld is de boekhouding. Alle gegevens over inkomsten en uitgaven op de locaties worden regelmatig doorgegeven aan het centraal bureau. Dat wordt door alle locaties op dezelfde manier gedaan zodat de gegevens gemakkelijk in te passen zijn in het boekhoudstelsel op het centraal bureau.

Een ander voorbeeld is het bijhouden van bijzonderheden over de cliënten als voeding en slaappgewoonten. Bijvoorbeeld invalkrachten zijn erbij gebaat dat die informatie in alle groepswoningen op dezelfde manier wordt bijgehouden en opgeborgen. Zij kunnen dan snel overzicht krijgen.

Voor alle lagen in de organisatie zijn er afspraken over welke gegevens verzameld en bewaard worden, hoe ze verspreid worden en hoe ze geregistreerd worden. Soms zijn meerdere mensen verantwoordelijk voor het registreren en het onderhoud van gegevens. Zij hebben dan echter nooit dezelfde soort verantwoordelijkheid. We maken onderscheid in eindverantwoordelijkheid en uitvoeringsverantwoordelijkheid. Jij kunt uitvoeringsverantwoordelijkheid hebben over een taak waar je leidinggevende eindverantwoordelijk voor is. Jij doet dan het werk in de praktijk, bijvoorbeeld het invullen van gegevens over de cliënten of formulieren in het kader van het kwaliteitssysteem. Je leidinggevende moet erop toezien dat dit goed gebeurt. In het algemeen kun je zeggen dat degenen die dagelijks met de gegevens werken ook verantwoordelijkheid dragen voor een zorgvuldig beheer van die gegevens.

## 5.2 Archiveren

Archiveren is het op systematische wijze opbergen van nuttige informatie zodat die gemakkelijk terug te vinden is. Het opbergen van informatie is in bepaalde gevallen aan voorschriften gebonden, zoals voorschriften voor de bewaartermijn.

Het archief is alle bewaarde informatie. Een archief is iets anders dan een bibliotheek. Een archief is niet openbaar toegankelijk, een bibliotheek wel.

Er zijn stukken die je volgens de wet verplicht bent te bewaren. Daarnaast bewaar je wat de moeite waard is om te bewaren. Dat laatste spreek je met elkaar af. Het zijn over het algemeen dezelfde redenen als bij het registreren.

In een archief berg je alle stukken die bewaard worden op een ordelijke manier op. Je kunt op de volgende manieren ordenen:

- op onderwerp: stukken die qua inhoud bij elkaar horen;
- chronologisch: oudste stukken onderop, nieuwste stukken bovenop of op datum;
- alfabetisch: post op alfabetische volgorde van de naam van de afzender;
- numeriek: elke map en elk onderwerp krijgt een nummer.

Binnengekomen post kun je in een postmap op alfabetische volgorde van de afzender doen. Dan is het na verloop van tijd echter wel moeilijk om brieven terug te vinden. Je kunt de post beter op datum in een postboek inschrijven en daarbij vermelden waar de brief opgeborgen is. De stukken kun je dan vervolgens in het archief opbergen. Vaak wordt

post ook in een digitaal registratiesysteem verwerkt. Hieronder zie je een voorbeeld van de registratie van inkomende en uitgaande post.

#### Inkomende post

datum in	afzender	geadresseerde	onderwerp	nummer postboek	dossier-nummer	te behandelen door
06-08-2010	zorgboerderij Buiten	Fanny Eriks	ophalen cliënten	08-246	6.4.34	Karin Pols

datum uit	geadresseerde	afzender	onderwerp	nummer postboek	dossier-nummer	behandeld door
19-09-2010	zorgboerderij Buiten	Fanny Eriks	reactie op brief ophalen cliënten	08-135	6.4.35	Karin Pols

Bij grote hoeveelheden documenten archiveer je altijd op onderwerp en koppel je daar een dossiernummer aan. Vaak is er een protocol waarin staat welke route poststukken moeten volgen en hoe ze in het archief worden opgeborgen.

Het archief in een organisatie wordt in een aantal rubrieken ingedeeld. Elk van die rubrieken kan weer onderverdeeld worden.

#### De hoofdrubrieken van een archief van de organisatie

- 1 bestuur en organisatie
- 2 beleid
- 3 financiën
- 4 personeel
- 5 huisvesting en organisatie
- 6 activiteiten
- 7 externe contacten
- 8 algemeen

Een rubriek 'algemeen' is een gevaarlijke. Je kunt daar van alles onder doen, waardoor je uiteindelijk niets meer kunt vinden. De andere rubrieken kunnen dus maar beter zo compleet mogelijk zijn. Doe je vaak dezelfde soort informatie in de rubriek algemeen, dan kun je beter een nieuwe rubriek toevoegen aan de lijst.

Als MMZ heb je uiteraard niet met al deze rubrieken te maken. Jij hebt andere taken en verantwoordelijkheden. Belangrijkste rubrieken voor jouw archief zijn bijvoorbeeld:

- cliënten;
- beleid;
- financiën;
- activiteiten;
- externe contacten.

Voor elke rubriek kunnen één of meerdere ordners aangelegd worden, afhankelijk van de te verwachten informatie die erin moet komen. Elke rubriek kan weer onderverdeeld worden in subrubrieken. Op de rug wordt de rubriek gezet en het nummer. In de ordner wordt een voorblad gedaan waarop staat uit welke subrubrieken de ordner bestaat. Na het voorblad komen tabbladen met daartussen de informatie over de subrubriek. Op het uitstekende lijje van het tabblad komt de naam van de subrubriek te staan.

Het laatste op te bergen document wordt steeds bovenop gedaan. Zo heb je altijd een chronologische volgorde. De oudste stukken zitten onderop, de nieuwste zitten bovenop.

Voor het inrichten van het digitale systeem kun je dezelfde rubrieken aanhouden. Houd je deze indeling goed aan en maak je goede subrubrieken dan kan dat chaos voorkomen.

Tot nu toe hebben we het over het actieve archief. Dat is het archief dat actueel is en gebruikt wordt. Alles wat verouderd is, niet meer gebruikt wordt maar wel bewaard moet worden, gaat naar het oude archief, ofwel het passieve archief. De regels hiervoor zet je in een bewaarprotocol.

### 5.3 Het bewaarprotocol

Een bewaarprotocol is bedoeld om de informatiestroom te stroomlijnen en in te dammen. Niet alle gegevens kunnen opgeslagen en geregistreerd worden. Dat zou te veel capaciteit kosten en kastruimte. En niet alles hoeft eeuwig bewaard te blijven.

#### Inhoud bewaarprotocol:

- welke gegevens blijven bewaard
- de bewaarperiode per soort gegevens
- hoe worden ze bewaard
- waar worden ze bewaard
- door wie worden ze beheerd

3

#### Welke gegevens blijven bewaard

Organisaties delen de informatie die bewaard moet blijven vaak in drie categorieën in:

- wettelijk verplicht te bewaren;
- juridische waarde, zij worden door de organisatie gebruikt vanwege de bewijswaarde;
- informatiewaarde, zoals vakliteratuur of verslagen van vergaderingen.

Een organisatie legt op een selectielijst vast welke documenten in de eerste twee categorieën precies bewaard blijven. Van documenten in de laatste categorie spreek je met elkaar af of je ze bewaard. Sommige mensen willen bijna alles bewaren. Anderen gooien te snel dingen weg. Het is dus goed om daar kritisch naar te kijken. Nuttige informatie bewaar je. Dat is informatie die je binnen afzienbare tijd denkt te kunnen en gaan gebruiken.

#### De bewaarperiode per soort gegevens

De bewaarperiode verschilt per soort gegevens. Voor verschillende personeelsgegevens is een bewaarperiode van 10 jaar verplicht. De belastingdienst hanteert bepaalde bewaarperiodes voor gegevens van de organisatie. Daar heb je als MMZ niet zoveel mee van doen. Let echter wel op wat de organisatie zegt over het bewaren van gegevens. Zij heeft de wettelijk verplichte bewaarperiodes op een lijst staan en heeft ook ideeën over welke gegevens bewaard dienen te worden en welke weg mogen. Over gegevens die je niet wettelijk of

vanuit de organisatie verplicht bent te bewaren, maak je met elkaar afspraken. Het is goed om er op te letten of deze bewaarde stukken ook daadwerkelijk gebruikt worden. Is dat niet meer het geval dan hef je het dossier op en vernietig je de documenten.

### Hoe worden ze bewaard

Je kijkt naar wat de beste manier van archiveren is. Oude stukken die je niet denkt te gebruiken en die weg mogen volgens de wet en de organisatie, kunnen weg. Dat doe je altijd in overleg met de leidinggevende of de centrale administratie. Als je bepaalde informatie nog wel wilt bewaren, maar je wil de papieren gegevens wegdoen, dan kun je de informatie opnemen in je digitale archief.

#### Het wegdoen van gegevens

- Persoonsgegevens en vertrouwelijke stukken gaan in de papierversnipperaar.
- Folders, brochures, tijdschriften, niet-vertrouwelijke stukken, en dergelijke kunnen bij het oud papier.
- Stukken waar je over aarzelt kun je nog even in een doos bewaren en bij het oude archief bewaren. Zet de datum dan op de doos en wat erin zit.
- Informatie die je wilt bewaren, maar niet op papier, zet je in de computer.

Voor stukken die je volgens de wet moet bewaren, zet jij of de organisatie een passief archief op. Daarvoor wordt eerst een indexeringsschema aangelegd waarin alle wettelijke bewaartermijnen zijn opgenomen.

#### Het opzetten van het passieve archief

- Alle oude gegevens worden per kalenderjaar opgeborgen.
- Voor het passieve archief bestaan aparte archiefmappen en –dozen.
- In elke archiefmap komt in principe één soort gegevens (rubriek). Als er teveel ruimte overblijft, kost dat opslagruimte. Dan stop je er een rubriek bij die dezelfde bewaartermijn heeft.
- Op elke archiefmap staat wat erin zit en wat de uiterste bewaardatum is. Zorg dat echt alles op de buitenkant staat, anders vind je het niet terug.
- Voor de duidelijkheid kun je met kleurcodes op de mappen werken: bijvoorbeeld rood voor financiële gegevens, blauw voor bestuursstukken, enzovoort.
- Alle mappen van één jaar komen bij elkaar te staan.

Het passieve archief wordt jaarlijks opgeschoond. Stukken waarvan de bewaartermijn verstreken is, worden vernietigd. Er zijn bedrijven die gespecialiseerd zijn in het opruimen en vernietigen van oude archieven. Die kun je daar eventueel voor inschakelen.



Ook de informatie die in de computer wordt opgeslagen, verouderd. Als er teveel informatie in blijft staan, gaat dat ten koste van de efficiëntie en de effectiviteit van het systeem. Hoe meer gegevens erin zitten, hoe lastiger het wordt om de gegevens terug te vinden. Ook voor de digitale informatie gelden de bewaartermijnen in de wet. Als digitale informatie niet bewaard hoeft te worden, doe die dan tijdig weg. Ga er eens per jaar voor zitten om je digitale bestanden op te schonen.

### Waar worden ze bewaard

Gegevens in het actieve archief heb je dagelijks of heel regelmatig nodig. Dat archief staat dus in de kantoorruimte waar gewerkt wordt. De gegevens staan in een kast die afgesloten kan worden; vanwege de privacy. Om te voorkomen dat je steeds alle kasten af moet sluiten als je een paar uur weg bent, is het handig dat ook de kantoorruimte afgesloten kan worden.

Het passieve archief is een af te sluiten kast of een af te sluiten grotere ruimte. De grootte is afhankelijk van de hoeveelheid gegevens die erin opgeborgen moet worden. De grootte is ook afhankelijk van de regelmaat waarmee het oude archief opgeschoond wordt. Als je dat bijna nooit doet, dan heb je veel meer ruimte nodig.

Het passieve archief is altijd op slot. Slechts enkele mensen hebben hier toegang toe. In sommige organisaties is het mogelijk om digitale gegevens over te schrijven naar een centrale digitale database. Dan kunnen ze daar nog enige tijd bewaard blijven.

### Door wie worden ze beheerd

Voor zowel het actieve als het passieve archief is de leidinggevende uiteindelijk verantwoordelijk, maar je zult wel uitvoerende taken hebben. Als er een administratieve kracht is, zullen daar veel taken en uitvoeringsverantwoordelijkheden naar gedelegeerd zijn.

## 5.4 Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) geeft aan wat de rechten zijn van personen van wie gegevens worden gebruikt, en wat de plichten zijn van de instanties of bedrijven die gegevens gebruiken.

### **Persoonsgegevens zijn alle gegevens over iemand die direct tot die persoon zijn te herleiden**

- naam-, adres-, postcodes, woonplaatsgegevens, telefoon- en faxnummers, e-mailadressen;
- leeftijd, opleiding, werkervaring, gezondheid;
- schulden, vorderingen, kenmerken/kentekens van eigendommen, videobeelden.

(Bron: College Bescherming Persoonsgegevens (CBP))

Als gegevens anoniem verwerkt zijn, zoals bijvoorbeeld in een tevredenheidsonderzoek, dan zijn het geen persoonsgegevens. Ook als jij aantekeningen over iemand persoonlijk maakt, zijn dat geen persoonsgegevens. Behalve als je ze bewaard en opslaat in een dossier of archief. Dan vallen zij weer wel onder de WBP.

### **Het is verboden om meer bijzondere gegevens te verzamelen over personen, zoals**

- godsdienst of levensovertuiging;
- ras of etniciteit;
- politieke gezindheid;
- gezondheid;
- seksueel leven;
- vakbondslidmaatschap;
- onrechtmatig of hinderlijk gedrag (het gaat hier uitsluitend over gegevens die worden verwerkt in verband met een verbod dat is opgelegd naar aanleiding van het onrechtmatig of hinderlijk gedrag);
- strafrechtelijke gegevens.

(Bron: CBP)

In heel uitzonderlijke gevallen mag je wel meer bijzondere gegevens opslaan. Bijvoorbeeld als er een strafrechtelijk onderzoek naar iemand loopt. Dat kan in de zorg het geval zijn als een cliënt bijvoorbeeld mishandeld wordt. Is er iets dergelijks aan de hand dan heeft de verdachte ook geen inzage-recht in het dossier. Een dergelijk dossier leg je alleen aan in overleg en in samenwerking met je leidinggevende.

Iemand heeft in alle overige gevallen wel recht op inzage van zijn persoonsgegevens. Je moet aan een persoon ook aan kunnen geven waarom je die gegevens hebt opgenomen. Als iemand om inzage vraagt dan kun je kopieën van de documenten geven of een uitdraai van de digitale gegevens. Je kunt ook vragen wat hij precies wil weten en dan die specifieke gegevens geven. Is een dossier te dik, of is er een bijzondere reden om het gehele persoonsdossier in te zien, dan kun je iemand het gehele dossier op kantoor in laten zien. Let dan wel op dat er geen gegevens over andere personen in zitten. Daar heeft hij geen inzagerecht in.

Je beschikt als MMZ waarschijnlijk slechts over een beperkt deel van de persoonsgegevens. Wil iemand meer gegevens zien, dan moet je dus doorverwijzen naar het centraal bureau of je leidinggevende. Jij hebt zelf overigens ook alleen inzagerecht in de gegevens die je direct voor de uitvoering van je werk nodig hebt.

De WBP stelt nog meer eisen aan de verwerking van persoonsgegevens en aan het bewaren ervan:

- Persoonsgegevens mogen alleen verzameld en verwerkt worden als daar een goede reden voor is. Of als de betrokkene toestemming hiervoor heeft gegeven.
- Je mag niet meer gegevens verwerken dan echt nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.
- Je mag de gegevens niet langer bewaren dan nodig is.
- Je moet passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de gegevens te beschermen.
- Je moet de verwerking in veel gevallen melden bij het CBP;
- Je moet de betrokkene in principe altijd informeren over de gegevensverwerking.

Het CBP (College bescherming persoonsgegevens) controleert of bedrijven en instanties zich aan de WBP houden.

Archiveren en het omgaan met persoonsgegevens heeft alles beheren te maken. Er zijn nog meer zaken die met beheren te maken hebben. Daarover gaat de volgende paragraaf.

## 6 Beheer

Beheren is zorgdragen voor praktische zaken. Je kunt als medewerker maatschappelijke zorg verantwoordelijkheden hebben met betrekking tot het beheer van een accommodatie en de materialen en goederen die daarin aanwezig zijn. Je zorgt bijvoorbeeld dat er op tijd en goed schoongemaakt wordt, je zorgt voor de bevoorrading en het onderhoud. Je houdt daarbij de voorschriften en regels in de gaten en je zorgt dat alles goed verzekerd is.



**Beheer:**

- beheerstaken algemeen
- inventaris- en voorraadlijsten
- onderhoud
- milieuzorg
- veiligheid
- arboregels

4

### 6.1 Beheerstaken algemeen

Beheerstaken zijn in het algemeen vastgelegd in voorschriften, procedures, richtlijnen en protocollen. Bijvoorbeeld voor het bereiden en bewaren van voeding, schoonmaken, in-kopen en opslaan van bederfelijke waren en de arbeidsomstandigheden. Ze zijn belangrijk omdat:

- ze aan iedereen binnen een organisatie duidelijkheid en veiligheid bieden;
- er daardoor een constante kwaliteit is;
- de coördinatie en afstemming tussen verschillende medewerkers geregeld is.

Het beheren van een gebouw vraagt om een aantal heel praktische regels, zoals wie heeft er sleutels, wie opent en sluit het gebouw en welke ruimten zijn openbaar. De regels zorgen ervoor dat een gebouw goed gebruikt wordt en dat mensen er goed in kunnen werken. Je spreekt bijvoorbeeld af wie opent en afsluit, wie toegang hebben en wie niet, op welke momenten en hoe dit bewaakt wordt. Ook het sleutelbeheer leg je vast: wie heeft sleutels, wordt daarvoor getekend, wanneer mag iemand het gebouw betreden?

Een ander belangrijk onderwerp bij het beheren van een gebouw is de algemene veiligheid en de brandveiligheid. Dan hebben we het over wat je doet als er ongewenste bezoekers zijn, het alarmsysteem en hoe daarmee omgegaan wordt, een eventueel pasjessysteem en de directe beschikbaarheid van de telefoonnummers van politie en brandweer. Ook ergonomische aspecten spelen hierbij een rol en de afspraak dat er niemand alleen in het gebouw is. Als laatste zijn er afspraken nodig over wat je doet om diefstal te voorkomen en hoe je omgaat met gevaarlijke stoffen en afval.

Omdat zoveel mensen in één gebouw zijn, maak je ook afspraken over de samenwerking en afstemming van het werk op elkaar. In de ene situatie zul je meer afspraken nodig hebben, dan in de andere. Als uitgangspunt kun je maar beter wel hanteren dat je zo min mogelijk regels maakt. Samenwerken is meer dan afspraken maken. Het betekent ook dat je elkaar vanzelfsprekend helpt en elkaar niet dwars zit. Dat regel je niet met afspraken.

Voor het werk zijn heel wat verzekeringen nodig, zoals tegen mogelijke schades en ongevallen, bijvoorbeeld de opstal- en inboedelverzekering, bedrijfsschadeverzekering, aansprakelijkheidsverzekering en rechtsbijstandsverzekering. Sommige verzekeringen sluiten bepaalde zaken uit van de verzekering, zoals eigendommen van cliënten en medewerkers. Cliënten en medewerkers moeten geïnformeerd worden welke zaken precies uitgeschakeld zijn. Daar moeten zij zich dan eventueel voor bijverzekeren.

Veel beheerstaken zul je als MMZ niet hebben. Het zal per situatie verschillen welke je wel en niet hebt. Je taken zijn vastgelegd in een protocol of staan in je taak- en functieomschrijving.

## 6.2 Inventaris- en voorraadlijsten

Onder beheren valt ook het bijhouden van bepaalde voorraden, zoals verbruiksartikelen en voeding. Dat doe je met behulp van inventaris- en voorraadlijsten.

### Voorraadlijsten

Op voorraadlijsten staat welke verbruiksartikelen je nodig hebt en in welke hoeveelheden. Op het formulier is ook ruimte om in te vullen wat er nog aan voorraad is. Aan de hand van deze lijst kun je dus in één oogopslag zien wat je in moet kopen. Dat vul je op een aparte lijst (of meerdere lijsten) in, de bestellijst. Die mail je of verstuurt je naar het centrale bureau of de leveranciers. Hieronder een voorbeeld van een voorraadlijst. In werkelijkheid zijn zij veel gedetailleerder en uitgebreider.

#### Voorraadlijst verzorging en schoonmaakartikelen

Datum opname:

artikel	gewenste voorraad	feitelijke voorraad	opmerkingen
toiletpapier	30	12	ook ander merk vragen vanwege allergieën
lotions	5	1	
wasemulsie	10	3	
shampoo	5	2	
afwasmiddel	5	4	
wasmiddel	3	1	
enzovoort			

Je kunt ook voorraadlijsten aanleggen voor voeding en voor handenarbeidmaterialen. Als je alles bij een groothandel bestelt, zal die voorraad- of bestellijsten hebben die je kunt gebruiken. Bestel je alles bij kleinere leveranciers dan heb je eigen bestellijsten nodig.

### Inventarislijsten

Naast voorraadlijsten en bestellijsten heb je ook nog inventarislijsten. Op een inventarislijst staat welke goederen in huis zijn. Daarmee worden bijvoorbeeld duurdere (spel)materialen, apparatuur en meubilair bedoeld. Ook dure software wordt op de lijst opgenomen. Verbruiksartikelen worden er dus niet op vermeld. Ook kleinere artikelen als bestek en boeken worden er meestal niet in opgenomen.

Een inventarislijst gebruik je om bij te houden wat er is en wanneer iets aangeschaft is. De afschrijvingsdatum wordt er ook op vermeld. Dat is de datum waarop iets volgens de regels van de organisatie 'op' is; afgeschreven is. Zo weet je wanneer materialen vervangen kunnen worden. Ook voor de inboedelverzekering is het nodig te weten wat je ongeveer in huis hebt.

De afschrijvingsdatum voor duurdere goederen wordt vastgesteld door de directie. Zij zal daarbij uitgaan van min of meer algemeen gehanteerde richtlijnen. Zo wordt voor de afschrijving van computers meestal drie jaar genomen en voor de afschrijving van meubilair tien jaar. Dat er een afschrijfdatum is opgenomen, wil overigens niet zeggen dat op dat tijdstip iets ook echt vervangen wordt. Of dat gebeurt, hangt ook af van de staat waarin iets nog verkeert en van de financiële positie van de organisatie. Waarschijnlijk mag je tot een bepaald bedrag zelfstandig beslissen of je iets aanschaft. Wil je iets aanschaffen boven dat bedrag, dan moet je dat aanvragen bij je leidinggevende of de directie.

Hieronder een voorbeeld van zo'n afschrijflijt.

artikel	datum aanschaf	datum afschrijving	opmerkingen
wasmachine	05-04-2010	05-02-2015	
vaatwasser	25-05-2010	25-05-2015	27-01-2012 reparatie van € 120,-
computer	12-06-2011	12-06-2012	
printer	12-06-2010	12-06-2015	

### 6.3 Onderhoud

Onder onderhoud verstaan we alle onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw, de inventaris en het buitenterrein. Dingen die goed onderhouden worden, gaan doorgaans langer mee. Maar ook voor de veiligheid is het belangrijk dat alles goed onderhouden wordt.

We maken onderscheid tussen groot en klein onderhoud. Groot onderhoud is bijvoorbeeld schilderwerk, grote reparaties, timmerwerk, verbouwingen, vervangen van de vloerbedekking. Klein onderhoud is bijvoorbeeld het repareren van kleine materialen, meubilair en het vervangen van ruiten.

Groot onderhoud wordt doorgaans uitbesteed aan bedrijven. In grotere organisaties is er vaak een facilitaire dienst die onderhoudswerkzaamheden verricht. Je kunt aan hen doorgeven dat er iets gerepareerd moet worden. In kleinere organisaties kan een MMZ verantwoordelijk zijn voor het onderhoud.

De wet stelt bepaalde eisen aan de kwaliteit van de materialen en de omgeving. De inspectie en de Voedsel- en warenautoriteit controleren of organisaties aan die eisen voldoen. Ook het onderhoud maakt daar deel van uit. Speeltoestellen, meubilair en spelmateriaal die niet goed onderhouden zijn, kunnen gevaar opleveren. In het Warenwetbesluit attractie- en speeltoestellen staan bijvoorbeeld eisen voor speeltoestellen.

De inspectie controleert of alle andere materialen voldoen aan de onderhouds- en veiligheidseisen. Zij let daarbij ook op de hygiëne. Materialen die niet goed in de verf zitten, of die stuk zijn, worden eerder vuil en zijn moeilijk schoon te maken.



## 6.4 Milieuzorg

Milieuzorg betekent dat er bij alle werkzaamheden aandacht is voor het milieu. Je gaat zuinig om met water en energie. Je verwerkt de afvalberg op een milieuvriendelijke manier, zodat zoveel mogelijk gerecycled kan worden. Daarbij voldoe je aan wat er in de wet staat.

Organisaties moeten voldoen aan de voorschriften in de ‘Wet Milieubeheer’, het ‘Besluit woon- en verblijfsgebouwen milieubeheer’ en het ‘Activiteitenbesluit’. Uitgangspunt van de wetten en besluiten is dat elke organisatie er zelf verantwoordelijk voor is de belasting van het milieu zo laag mogelijk te houden.

Het gebruik van energie en water moet zo beperkt mogelijk blijven. Voor het gebruik van energie zijn toetsingscriteria vastgesteld. Als de organisatie boven de norm uitkomt, moet zij maatregelen treffen. Afval moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Gevaarlijk afval, wit- en bruingoed, oud papier en karton moeten gescheiden worden verzameld en afgevoerd. Er zijn checklisten en computerprogramma's waarmee de belasting voor het milieu gemeten kan worden. Er zijn bedrijven die de metingen kunnen uitvoeren. De volgende maatregelen kan elke organisatie nemen.

### Milieumaatregelen

- gedragsmaatregelen: laat de kraan niet te lang lopen, doe geen onnodig licht aan, laat apparatuur niet op stand-by staan, enzovoort;
- recycle de wegwerpluiers;
- gebruik spaarlampen en tijdschakelklokken en aanwezigheidsdetectie voor verlichting en ventilatie op het toilet;
- gebruik radiatorafsluiters met thermostaat;
- zorg voor plaatselijke isolatie: radiatorfolie of warmteschilden;
- isoleer leidingen;
- breng tochtwering aan op de deuren;
- vervang oude koelkasten;
- zet koelkasten in koele ruimten en maak de condensor regelmatig schoon;
- gebruik geen milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.

InfoMil geeft informatie en advies over milieumaatregelen.

## 6.6 Arboregels

De Arbowet regelt de arbeidsomstandigheden. Hij heeft als doel om de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden te waarborgen. De wet geeft bepalingen over de veiligheid, de gezondheid en het welzijn. De hiervoor genoemde RI&E komt hieruit voort. De arbeidsinspectie controleert of de organisatie zich aan de wettelijke regels houdt. Zij heeft voor elke sector een brochure waarin de verplichtingen van de werkgever zijn opgenomen.

Elke werkgever moet tenminste één werknemer aanwijzen als preventiemedewerker. Bij een organisatie met maximaal 25 werknemers mag de werkgever zelf de preventiemedewerker zijn. Een preventiemedewerker ondersteunt bij de dagelijkse veiligheid en gezondheid en de arbeidsomstandigheden in de organisatie. Hij moet dus kennis hebben van de risico's binnen de organisatie.

De preventiemedewerker heeft drie wettelijke taken:

- 1 het (mede) opstellen en uitvoeren van de RI&E;
- 2 het adviseren en nauw samenwerken met de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging over te nemen maatregelen;
- 3 het (mede) uitvoeren van de maatregelen in punt 2.

De werkgever is voor de volgende taken verplicht om een bedrijfsarts in te schakelen:

- het verzuimbeleid;
- het (vrijwillig) periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (pago);
- het arbeidsomstandighedensprekkuur voor werknemers.

## 6.5 Veiligheid

Wat betreft de veiligheid gaat het om:

- voedsel, de productie en opslag;
- de gezondheid;
- het gebouw, de inrichting en de (spel)materialen;
- welzijn en veilig gedrag van cliënten en medewerkers.

Wat betreft de voedselveiligheid hebben organisaties met de hygiëncode in de Warenwet te maken. De Warenwet stelt voorschriften vast ter bevordering van de deugdelijkheid van waren en voor de aanduidingen op verpakkingen. In de hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen staan eisen en adviezen aan zorginstellingen voor het omgaan met en bereiden van voedsel en voor de algemene hygiëne en veiligheid.

In veel meer artikelen dan je denkt, zitten giftige stoffen. Niet alleen terpentijn, bleekwater, medicijnen, insectenverdelgers zijn bijvoorbeeld giftig. Maar ook lampenolie, sigaretten, allesreiniger, vaatwasmachinemiddel, shampoo, vitaminepillen en sommige planten. Je kunt over veiligheid informatie vinden bij de Stichting Consument en Veiligheid.

De RI&E is een verplichte periodieke controle van de werkplek op veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers. Het is een verplichting in het kader van de Arbo-wet.

In de RI&E wordt een inventarisatie en evaluatie gemaakt van risicofactoren. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld arbo- en verzuimbeleid, keuken en wasruimte, groepsruimte, meubilair, de buitenruimte, werkdruk en functie-inhoud, bijzondere omstandigheden. Naar aanleiding van de RI&E formuleert de organisatie in een plan van aanpak verbeterpunten en treft maatregelen voor verbetering. Het verslag van het onderzoek wordt naar een gecertificeerde Arbodienst of een andere gecertificeerde deskundige gestuurd.

Het is de bedoeling dat de hele procedure in samenwerking met alle medewerkers wordt opgesteld en uitgevoerd. Een organisatie met minder dan 25 werknemers kan een minder uitgebreide variant van de RI&E uitvoeren.