

## 1 COMPETENTIES

*Overal waar zij staat, wordt ook hij bedoeld*

De bezorger bezit de volgende competenties:

### Stressbestendigheid

Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of tegenspel.

### Integriteit

Het hanteren en handhaven van algemeen aanvaarde en bedrijfsnormen en -waarden op zowel sociaal, ethisch als professioneel vlak.

### Organiseren van eigen werk

Effectief het eigen werk organiseren door het plannen van activiteiten om zo de beschikbare tijd en energie te richten op hoofdzaken en acute problemen.

### Mondelinge communicatie

Ideeën, meningen en informatie aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van duidelijke taal, non-verbale communicatie en relevante middelen, hierbij rekening houdend met de gevoelens van anderen.

### Accuratesse

In staat zijn om (onder verschillende omstandigheden) nauwgezet te werken.

## 2 DOEL VAN DE FUNCTIE

De bezorger levert de in de apotheek gereedgemaakte medicatie bij de cliënten thuis af, zodanig dat wordt bijgedragen aan een efficiënte, cliëntgerichte en foutloze dienstverlening.

## 3 ORGANISATORISCHE CONTEXT

De bezorger:

- ontvangt hiërarchisch leiding van de apotheker of farmaceutisch manager;
- ontvangt functionele richtlijnen van de (coördinerend) apothekersassistent;
- geeft geen leiding aan anderen.

## 4 BENODIGDE KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Van de bezorger wordt verwacht dat zij bij instroom in de functie de volgende kennis en vaardigheden bezit:
- kennis van richtlijnen en voorschriften in de apotheek of het vermogen zich deze snel eigen te maken, te begrijpen en hiernaar te handelen;
- mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- rijvaardigheid (rijbewijs);
- stratenkennis/oriëntatievermogen.

## 5 BENODIGDE PERSOONLIJKHEIDSKENMERKEN

Van de bezorger wordt verwacht dat zij bij instroom in de functie:

- zich doelgericht gedraagt en zorgvuldig, ordelijk en stipt is;
- zich tolerant opstelt ten opzichte van anderen en vriendelijk en sociaal is.

## 6 ONTWIKKELINGEN IN HET WERK

---

Recente ontwikkelingen in het werk van een bezorger zijn:

- toename verkeersdrukte, waardoor opletten in het verkeer (steeds) belangrijker wordt;
- aansturing door verschillende personen (door meer parttime assistenten);
- meer eisende cliënten (bezorgen wanneer het de cliënt uitkomt);
- meer afrekenen van de bijbetalingen en uitleggen/overtuigen van cliënt hiervan;
- bezorger is het visitekaartje van de apotheek: imago en betrouwbaarheid rusten op schouders bezorger (dus opletten op niet door rood rijden bijvoorbeeld);
- certificering apotheek, waardoor specifieke eisen aan het bezorgen van medicatie worden gesteld.

## 7 RESULTAATGEBIEDEN

---

De bezorger wordt aangesproken op de volgende resultaatgebieden:

- **Bezorgen**  
Draagt zorg voor het bezorgen van medicatie bij cliënten.  
Kernactiviteiten:
  - verzamelen van bestellingen die op de bezorglijst staan;
  - bezorgen van medicatie bij cliënten;
  - aannemen van vragen en opmerkingen van cliënten;
  - doorgeven van vragen en opmerkingen van cliënten aan de verantwoordelijke apothekersassistent;
  - doorgeven van relevante informatie aan cliënt in opdracht van de apothekersassistent;
  - rapporteren aan de farmaceutisch manager, teamleider of apothekersassistent;
  - afrekenen van bijbetalingen van de bestelling.
- **Ondersteunen bij logistieke activiteiten**  
Helpt de apothekersassistenten bij het beheren van voorraden.  
Kernactiviteiten:
  - helpen bij het opruimen van bestellingen;
  - helpen bij het scheiden van het afval;
  - schoonheden van mortieren en glaswerk en dergelijke.

## 8 KRITISCHE BEROEPSSITUATIES

---

De bezorger krijgt dagelijks te maken met lastige ofwel kritische situaties, waarbij bepaald gedrag wordt verwacht () en ander gedrag beslist niet () . Deze kritische beroepssituaties zijn:

- **Cliënt is niet aanwezig**
  - De medicatie mee terug nemen naar de apotheek.
  - Afgeven van de medicatie bij de burens of in de brievenbus doen (tenzij anders is afgesproken met de cliënt).
- **Verkeerde medicatie**
  - De medicatie mee terug nemen naar de apotheek voor overleg.
- **Persoonsgegevens en adres komen niet overeen**
  - De medicatie mee terug nemen naar de apotheek voor overleg.
  - De medicatie afgeven en zelf niets uitzoeken.
- **Adres is niet te vinden**
  - De medicatie mee terug nemen naar de apotheek.

- **Agressieve cliënten aan de deur**
  - De cliënt proberen te kalmeren en hierbij rustig en zakelijk blijven. Eventueel de medicatie mee terug nemen naar de apotheek.
  - Eigen veiligheid uit het oog verliezen.
  
- Kritische verkeerssituaties
  - Zich aan de verkeersregels houden.
  
- Cliënt kan of wil niet betalen
  - Hierover contact opnemen met de apotheek. Die beslist over het hoe en wat, rekening houdend met het type medicatie.

## 9 CONCRETE GEDRAGSVORBEELDEN

Competentie	Bezorgen	Ondersteuning bij logistiek
<b>Stressbestendigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zoekt net zolang door totdat het juiste adres gevonden is.</li> <li>- Blijft vriendelijk tegen cliënten die vragen stellen waar een bezorger geen antwoord op kan en mag geven.</li> <li>- Handelt adequaat als de cliënt niet open doet / aanwezig is.</li> <li>- Doet altijd een afwezigheidskaartje in de brievenbus als de cliënt niet opendoet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Blijft bij drukte de binnengekomen bestellingen controleren of deze kloppen met de paklijst en ruimt deze netjes op.</li> <li>- Vraagt bij twijfel over werkzaamheden hulp.</li> </ul>
<b>Integriteit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft geen informatie over recepten en cliënten aan derden.</li> <li>- Behandelt cliënten en collega's respectvol.</li> <li>- Maakt geen verkeersovertredingen.</li> <li>- Draagt fooien af aan apotheek.</li> <li>- Accepteert geen extreem hoge bedragen als fooi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft geen informatie over recepten en cliënten aan derden.</li> <li>- Behandelt collega's respectvol.</li> <li>- Is behulpzaam voor andere medewerkers.</li> </ul>
<b>Organiseren van eigen werk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepaalt zelf een efficiënte bezorgroute, zonodig in overleg.</li> <li>- Draagt zorg voor spoedopdracht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkt taken in de afgesproken volgorde af.</li> <li>- Zorgt dat de gevraagde activiteiten tijdig zijn afgewerkt.</li> <li>- Geeft aan wat (extra) werkzaamheden voor gevolgen hebben voor het eigen werk.</li> </ul>
<b>Mondelinge communicatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checkt of de medicatie wordt verwacht.</li> <li>- Verstreekt relevante informatie in opdracht van de apothekersassistent aan de cliënt.</li> <li>- Neemt de tijd om vragen en opmerkingen van cliënten te begrijpen.</li> <li>- Verwijst de cliënt voor vragen naar de apotheek.</li> <li>- Houdt ruggespraak met apothekersassistent bij vragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vraagt door als de taak niet duidelijk is.</li> <li>- Reageert adequaat op vragen en wensen van collega's</li> </ul>
<b>Accuratesse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgt ervoor dat de verpakkingen en medicatie intact blijven.</li> <li>- Controleert iedere keer of naam, adres, medicatie met elkaar overeenkomen.</li> <li>- Controleert of de juiste genees- en zelfzorgmiddelen bij de juiste cliënt worden afgegeven.</li> <li>- Houdt de auto afgesloten zodat derden niet bij de medicatie kunnen.</li> <li>- Registreert het procesverloop bij het afleveren van bestellingen.</li> <li>- Telt het geld bij afrekenen.</li> <li>- Beheert de portemonnee.</li> <li>- Zorgt voor de overdracht van de gelden in de apotheek op het afgesproken moment.</li> <li>- Hanteert altijd een juiste lichaamshouding bij bezorgen en tillen.</li> <li>- Draagt zorg voor beheer en onderhoud van het vervoersmiddel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registreert het procesverloop bij het afleveren van bestellingen.</li> <li>- Pakt de bestellingen op een systematische en ordelijke wijze uit.</li> <li>- Controleert of de binnengekomen bestellingen kloppen met de paklijst en ruimt deze netjes op.</li> <li>- Verzamelt en scheidt huishoudelijk afval volgens geldende protocollen en procedures.</li> <li>- Maakt bereidingsapparatuur schoon.</li> </ul>