

# ARBEIDSRECHTELIJKE ASPECTEN DIPLOMA TRIAGIST

HANDREIKING

JANUARI 2017

## COLOFON

© InEen, 16 januari 2017

Leden van InEen kunnen dit document voor eigen gebruik vrijelijk kopiëren en bewerken.  
Anderen kunnen daarvoor een verzoek indienen bij InEen, via [info@ineen.nl](mailto:info@ineen.nl).

# INHOUDSOPGAVE

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2   Eisen aan triagisten</b>	<b>5</b>
2.1 Diploma-eis	5
2.2 Herregistratie-eis	5
2.3 Objectieve toetsing	6
2.4 Bevoegd en bekwaam	6
<b>3   P&amp;O-beleid</b>	<b>7</b>
3.1 a   Kandidaattriagisten	7
3.1 b   Kandidaattriagisten reeds in opleiding	8
3.2 Gediplomeerde triagisten nog niet in dienst	8
3.3 Gediplomeerde triagisten met dienstverband	9
3.4 P&O-beleid	10
3.5 Rol ondernemingsraad/personeelsvertegenwoordiging	11
<b>4   Ontslagsscenario's</b>	<b>12</b>
4.1 Triagist zonder herregistratie	12
4.2 Kandidaattriagist	13
<b>5   Arbeidsongeschiktheid</b>	<b>14</b>
<b>6   Tot slot</b>	<b>15</b>
Bijlage I - Transitievergoeding	16
Bijlage II - Inhoudsopgave van een personeelsdossier	18
Bijlage III - Checklist diplomering en herregistratie triagisten	19

# 1 | INLEIDING

Sinds 2007 kent de VHN, inmiddels opgegaan in InEen, het diploma triagist. Na de ontwikkeling van het diploma is een aantal aanvullende afspraken gemaakt. Huisartsenposten hebben als streefwaarde vastgesteld dat triage wordt uitgevoerd door een gediplomeerd triagist of door een triagist in opleiding.

In 2013 zijn de regels van kracht geworden rond herregistratie van het diploma. Anno 2013 is de Kernset ontwikkeld. De Kernset beoogt op systematische wijze de kwaliteit van telefonische triage op huisartsenposten in beeld te brengen. In september 2014 stelde de Deeliedenvergadering huisartsenposten (DLV) de Kernset vast als instrument aan de hand waarvan de kwaliteit van triagegesprekken voortaan getoetst zouden gaan worden. Vanaf 1 januari 2016 dienen de audits van triagegesprekken aan de hand van de Kernset uitgevoerd te worden. Bij de Kernset is een handleiding met het doel een kader te bieden om de uitkomsten van de Kernset zo objectief en eenduidig mogelijk te auditen. De informatie in de handleiding is bestemd voor zowel de triagist waarvan de gesprekken worden getoetst, als de auditor.

In 2010 stelde de toenmalige VHN een handreiking op met arbeidsvoorwaardelijke aspecten rond het diploma triagist. De invoering van de Kernset, nieuwe afspraken rond diplomering en herregistratie en de invoering van de Wet werk en zekerheid waren de aanleiding voor het actualiseren van de handreiking.

De handreiking ondersteunt de werkgever van triagisten en hun P&O-adviseurs bij hun P&O-beleid voor triagisten. Deze handreiking is bedoeld voor alle huisartsenposten en triagisten. Voor de triagisten in opleiding, die onder de werkingssfeer van de Cao Huisartsenzorg vallen, is artikel 3.2. uit de Cao Huisartsenzorg 2015-2017 belangrijk. In de Cao Huisartsenzorg 2015-2017 is in artikel 3.2 bepaald dat op arbeidsovereenkomsten, die op of na 1 juli 2015 uitsluitend of overwegend worden aangegaan met het oog op de opleiding tot triagist, de ketenregeling uit de Wet werk en zekerheid niet van toepassing is. Deze bepaling is (nog) niet opgenomen in de Cao Gezondheidscentra/AHG.

## 2 | EISEN AAN TRIAGISTEN

Huisartsenposten hebben als streefwaarde vastgesteld dat triage wordt uitgevoerd door een gediplomeerd triagist of door een kandidaattriagist. Triagisten dienen hun diploma elke vijf jaar te herregistreren. De eisen rond diplomering en herregistratie zijn vastgelegd in de brochure 'Regeling Diplomering triagist' van InEen en staan hierna kort beschreven. Daarna komt de wijze van toetsing van triagegesprekken aan de orde. Tot slot wordt ingegaan op de begrippen 'bevoegd' en 'bekwaam'.

### 2.1 Diploma-eis

Voor diplomering van een kandidaattriagist gelden de volgende eisen:

- 1 Diploma: Erkend diploma doktersassistent, verpleegkundige (niveau 4) of basisarts.
  - 2 Ervaring: Ten minste 1040 uur ervaring, ten minste 1 jaar werkervaring, als doktersassistent of in een vergelijkbare functie, en daarnaast ten minste 200 uur werkervaring als triagist.
  - 3 Toetsmomenten gesprekken: Ten minste twee toetsmomenten waarin in totaal ten minste zes triagegesprekken (uit maximaal 9) als voldoende beoordeeld en besproken zijn met de auditor. De verslagen van de beoordelingen geven ten minste inzage in de selectiecriteria van de gesprekken volgens de Kernset<sup>1</sup>, datum en tijdstip van de triagegesprekken, relevante competenties en verbeterpunten, naam auditor, datum toetsingsmomenten en of een voldoende is behaald.
  - 4 Kennistoets: Behaalde landelijke kennistoets. De uitslag mag niet ouder zijn dan twee jaar.
  - 5 Competentie beoordeling: Voldoende beoordeling voor alle elf competenties.
- Zie voor een nadere toelichting de brochure 'Regeling diplomering triagist' van InEen.

### 2.2 Herregistratie-eis

Na het verkrijgen van een diploma triagist is het belangrijk dat de triagist de ervaring en kennis op peil houdt. Om dit te waarborgen hebben de huisartsenposten besloten dat een triagist het diploma iedere vijf jaar moet herregistreren. Voor herregistratie gelden de volgende eisen<sup>2</sup>:

- Ten minste 1040 netto-uren gewerkt in ten minste 36 maanden gedurende vijf jaar. Een netto-uur is een uur dat aan het uitvoeren van triage is besteed (patiëntgebonden werk). Werkoverleggen, opleidingsuren en dergelijke vallen hier niet onder.
- Ten minste 50 uur nascholing gevolgd die is gericht op triage en door de CADD geaccrediteerd. Ten minste 25 uur van deze scholing moet betrekking hebben op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek.

---

<sup>1</sup> Beschreven in de Handleiding Kernset

1. ingangsklachten uit minimaal 4 van de 6 verschillende NTS-clusters
2. minstens 1 gesprek met een hoge urgentie (U0-U2)
3. minstens 2 gesprekken met een gemiddelde urgentie (U3-U4)
4. minstens 2 gesprekken die met een telefonisch advies worden afgehandeld (U5)
5. diversiteit in leeftijd en geslacht van de patiënt

<sup>2</sup> Tot 1 januari 2017 gold ook de herregistratie-eis van jaarlijkse gespreksbeoordelingen waarin ten minste vier van de vijf jaar ten minste zes (van maximaal 9) triagegesprekken als voldoende beoordeeld waren

Voor triagisten die in de periode 2010 t/m 2016 hun diploma hebben behaald of geherregistreerd, is een overgangsregeling vastgesteld voor de eisen voor herregistratie. De eisen die gesteld worden binnen deze regeling zijn deels afhankelijk van het jaar waarin de triagist het diploma heeft behaald. Zie voor een nadere toelichting de brochure 'Regeling diplomering triagist' van InEen.

### 2.3 Objectieve toetsing

De Kernset triage is door InEen ontwikkeld, nadat bij de evaluatie van de diplomering van triagisten de uitdrukkelijke wens naar voren kwam, vanuit de huisartsenposten, dat er voor de toetsing van triagegesprekken een objectief en uniform toetsingskader nodig is. In september 2014 stelde de Deel ledenvergadering Huisartsenposten van InEen de Kernset triage vast als toetsingskader waarmee audits van triagegesprekken plaatsvinden. Per 1 januari 2016 dienen de huisartsenposten jaarlijks de gespreksaudits uit te voeren aan de Kernset triage. Bij de Kernset hoort een handleiding. In de handleiding bij de Kernset triage staat beschreven wat de Kernset is en hoe de Kernset gebruikt dient te worden. Het geeft auditoren en triagisten een aantal instructies mee hoe een gesprek beoordeeld wordt. De instructies hebben tot doel een objectieve toetsing van triagegesprekken, en daarmee van triagisten, te bewerkstellings en het borgen van de kwaliteit van triage op de huisartsenposten.

### 2.4 Bevoegd en bekwaam

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg stelt dat iedere zorgaanbieder, een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener, goede zorg moet leveren. Onder goede zorg wordt verstaan zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Streefwaarden van InEen geven richting voor het leveren van goede zorg. Huisartsenposten moeten er voor zorgen dat streefwaarden worden nageleefd. Voor triagisten betekent het dat zij gediplomeerd zijn of in opleiding tot triagist. Een triagist die over een geldig diploma beschikt is daarmee bevoegd tot het uitoefenen van het vak triagist. De werkgever mag ervan uitgaan dat de triagist goede zorg levert, maar moet daarop uiteraard ook toezien. Bevoegd maakt een triagist niet per definitie ook bekwaam. Bekwaamheid bestaat uit de componenten kennis, kunde en attitude:

- Onder kennis wordt verstaan de noodzakelijke, contextgebonden, kennis die betrekking heeft op een handeling, in dit geval triage;
- Onder kunde wordt verstaan de vaardigheid tot het uitvoeren van triage;
- Onder attitude wordt verstaan een professionele houding.

Met het toetsen van triagegesprekken, met behulp van de Kernset, wordt vastgesteld of een triagist bekwaam is tot het uitvoeren van triage. De Kernset geeft een goede indruk van de kennis en kunde van een triagist. Een triagist die structureel onvoldoende scoort voor triagegesprekken moet dus als onbekwaam worden beschouwd voor het uitvoeren van triage. In het kader van het leveren van goede zorg kan het bestuur van een huisartsenpost deze triagist niet langer zelfstandig triagegesprekken laten uitvoeren en moet bepaald worden welke maatregelen getroffen dienen te worden.

## 3 | P&O-BELEID

In paragraaf 2.4 werd aangegeven dat de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg stelt dat iedere zorgaanbieder, een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener, goede zorg moet leveren. Dit betekent o.a. dat de huisartsenpost moet zorgen voor bevoegde en bekwame triagisten. In een persoonlijke brief aan de (kandidaat) triagist moet duidelijk zijn uitgelegd aan welke eisen moet worden voldaan, wat ieders rol is om die te realiseren en wat de consequenties zijn indien niet (langer) aan de eisen wordt tegemoet gekomen. Niet alleen moeten deze zaken helder vastliggen in een persoonlijke brief aan de (kandidaat)triagist. Ook moeten deze wederzijdse verplichtingen in het P&O-beleid van de huisartsenpost, waaronder in de functionerings- en beoordelingsgesprekken, verdere invulling krijgen. Hierna gaan we in op de verschillende arbeidsrechtelijke aspecten van de kandidaattriagisten, gediplomeerde triagisten nog niet in dienst en de gediplomeerde triagisten met dienstverband. Tot slot wordt stilgestaan bij de inbedding van de arbeidsrechtelijke aspecten van het diploma triagist in het P&O-beleid.

### 3.1 a | Kandidaattriagisten

Kandidaattriagisten, die in dienst komen zonder diploma triagist, worden aangesteld in de functie van kandidaattriagist. In die periode wordt de kandidaattriagist geschoold met als doel binnen een bepaalde termijn de functie van triagist zelfstandig te kunnen uitoefenen. In deze overeenkomst staat de opleiding centraal en zonder het verkrijgen van het beoogde diploma wordt de arbeidsovereenkomst niet voortgezet. Voortzetting van de arbeidsovereenkomst kan alleen indien het diploma triagist wordt behaald binnen de afgesproken termijn.

Bovendien is in de Cao Huisartsenzorg 2015-2017 in artikel 3.2 bepaald dat op arbeidsovereenkomsten, die op of na 1 juli 2015 uitsluitend of overwegend worden aangegaan met het oog op de opleiding tot triagist, de ketenregeling niet van toepassing is. Dit betekent dat gedurende de periode, waarin de kandidaattriagist de opleiding tot triagist volgt, de werkgever en de kandidaattriagist in duur en aantal onbepaalde arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd kunnen sluiten, zonder dat een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd ontstaat.

Als de kandidaattriagist het diploma triagist heeft behaald, kan met deze medewerker een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd worden aangegaan van maximaal 2 jaar (en maximaal drie opeenvolgende arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd). Met andere woorden de "teller" van de ketenregeling begint bij nul op het moment dat er direct na het behalen van het diploma triagist een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd wordt aangegaan. Hoewel discussie hierover mogelijk is, biedt de parlementaire geschiedenis aanknopingspunten voor het betoog dat de teller in bovengenoemde situatie op nul staat.

### 3.1 b | Kandidaattriagisten reeds in opleiding

Kandidaattriagisten reeds in opleiding, die op of na 1 juli 2015 in dienst zijn getreden, zijn ook uitgezonderd van de ketenregeling in de Wet werk en zekerheid. Immers artikel 3.2. van de Cao Huisartsenzorg 2015-2017 is per 1 juli 2015 (met terugwerkende kracht) in werking getreden. Een aantal kandidaattriagisten, dat voor 1 juli 2015 in dienst is getreden, zou momenteel nog onder het overgangsrecht van de "oude" ketenregeling van voor 1 juli 2015 kunnen vallen. Als een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op 1 juli 2015 de periode van 24 maanden nog niet is gepasseerd, maar dit wel tijdens de duur van de arbeidsovereenkomst gebeurt, dan blijft het oude recht gelden. De arbeidsovereenkomst loopt op de overeengekomen datum van rechtswege af.

Advies: Ga per kandidaattriagist goed na of artikel 3.2. van de Cao Huisartsenzorg 2015-2017 van toepassing is op deze persoon of dat mogelijk bovenbeschreven overgangsrecht van toepassing is.

### 3.2 Gediplomeerde triagisten nog niet in dienst

Triagisten die in dienst komen moeten in ieder geval binnen vijf jaar hun diploma triagist herregistreren en dus aan de daarmee samenhangende eisen voldoen. Geadviseerd wordt in een persoonlijke brief vast te leggen dat de triagist verantwoordelijk is voor het behoud van bevoegdheid (door middel van herregistratie van het diploma) en dat de huisartsenpost de triagist hierin faciliteert. In deze persoonlijke brief zijn bijvoorbeeld de volgende wederzijdse verplichtingen opgenomen:

- 1 Voor de werknemer de verplichting om (tijdig) de vereiste nascholing te volgen;
- 2 Voor de werknemer de verplichting om eventueel vanuit de werkgever aangeboden ondersteuning voor het voldoen aan de vijfjaarlijkse herregistratie-eis van het diploma triagist te accepteren;
- 3 Voor de werknemer de verplichting om (tijdig) aan de werkgever bekend te maken indien de urennorm dreigt niet te worden gehaald. En in het verlengde daarvan de vereiste flexibiliteit om zo nodig tijdelijk meer arbeidsuren dan de contractuele arbeidsuren te werken;
- 4 Voor de werkgever de verplichting om serieus te onderzoeken of een tijdelijke vermeerdering arbeidsduur gefaciliteerd kan worden, zodat de urennorm alsnog behaald kan worden;
- 5 Voor de werkgever de verplichting om de vereiste nascholing te bekostigen;
- 6 Voor de werkgever de verplichting om jaarlijks triagegesprekken<sup>3</sup> van de werknemer te auditen;
- 7 Voor de werkgever de verplichting om (interne of externe) ondersteuning te bieden voor zover die kan bijdragen aan het voldoen aan de vijfjaarlijkse herregistratie-eis van het diploma triagist.

Verder is het advies om triagisten alleen contracten met voldoende uren aan te bieden, zodat triagisten ook aan de eis van het aantal werkervaringsuren kunnen voldoen.

Het is verstandig met gediplomeerde triagisten nog niet in dienst een arbeidsovereenkomst voor **bepaalde tijd** aan te gaan. Dit kan ook met de triagisten, die eerst als kandidaattriagist bij de huisartsenpost waren aangesteld (zie voor de exacte voorwaarden paragraaf 3.1). Deze

---

<sup>3</sup> De werkgever legt in het organisatiebeleid vast hoeveel triagegesprekken jaarlijks worden geaudit en hoeveel gesprekken daarvan als voldoende beoordeeld dienen te worden.



arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd loopt na afloop van de overeengekomen periode (van rechtswege) af. Gedurende deze tijd kan de werkgever een redelijk goede inschatting maken in welke mate de medewerker zich inzet om aan de verplichtingen in het kader van de herregistratie-eis te voldoen. Bij onvoldoende inspanning van de werknemer kan de werkgever de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op de overeengekomen datum van rechtswege laten aflopen.

In dit verband zijn enkele andere bepalingen in de Wet werk en zekerheid (Wwz) van belang. In de eerste plaats de ketenregeling die per 1 juli 2015 is gewijzigd. Een keten van drie opeenvolgende arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd kan vanaf 1 juli 2015 maximaal 24 maanden duren. Zodra de totale keten de duur van 24 maanden overschrijdt, verandert de laatste arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van rechtswege in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

Overigens sluit de ketenregeling niet uit dat de eerste arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd voor een langere periode dan 24 maanden wordt aangegaan. Het is bijvoorbeeld mogelijk de eerste arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd aan te gaan voor de duur van bijvoorbeeld vijf jaar. Omdat de termijn van 24 maanden overschreden is, is het daarna niet meer mogelijk opnieuw een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd aan te gaan. Een medewerker met een overeenkomst die 24 maanden of langer duurde heeft bij beëindiging, ook bij een overeenkomst voor bepaalde tijd, op grond van de Wwz recht op een transitievergoeding. Zie bijlage I voor een nadere toelichting op de transitievergoeding.

In de tweede plaats de voortzetting van een arbeidsovereenkomst. Bericht een medewerker in het geval van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd tijdig, dat is uiterlijk één maand vóór afloop van de arbeidsovereenkomst, schriftelijk of de arbeidsovereenkomst wel of niet voortgezet zal worden (en, in geval van voortzetting) onder welke voorwaarden de werkgever dit wil doen). Dit wordt in de Wwz de aanzegging genoemd. Een werkgever is een vergoeding verschuldigd bij het nalaten van dit punt.

Tot slot adviseert InEen de huisartsenposten gediplomeerde triagisten die in dienst komen te vragen om een getekende verklaring door hun oude werkgever(s) inclusief onderliggende documenten zoals gespreksaudits.

Uit de getekende verklaring blijkt:

- Aantal netto gewerkte uren in voorgaande jaren gerealiseerd;
- Aantal uren geaccrediteerde nascholing;
- Aantal voldoende gespreksaudits per jaar.

De verklaring, zie bijlage 4: van de Regeling diplomering triagist, zorgt ervoor dat werkgever en werknemer beiden niet voor onaangename verrassingen gesteld worden indien herregistratie aan de orde is.

### 3.3 Gediplomeerde triagisten met dienstverband

Met gediplomeerde triagisten die reeds in dienst zijn, is vanzelfsprekend de arbeidsovereenkomst al gesloten. Ook met gediplomeerde triagisten die reeds in dienst zijn, kan in een persoonlijke brief dezelfde wederzijdse verplichtingen in het kader van de herregistratie-eis van het diploma triagist worden uitgelegd als met gediplomeerde triagisten waarmee een arbeidsovereenkomst wordt gesloten. Zie voor een advies over deze wederzijdse verplichtingen paragraaf 3.2 van deze handreiking.

### 3.4 P&O-beleid

InEen adviseert de werkgever om het behoud van bevoegdheid van de triagisten (herregistratie) en de wijze waarop hun bekwaamheid wordt beoordeeld in te bedden in het P&O-beleid van de huisartsenpost. Het getuigt van goed werkgeverschap om triagisten te informeren over de eisen van herregistratie en wijze waarop de werkgever daaraan invulling geeft. Ook in het onverhoopte uiterste geval dat, bij het niet behalen van de herregistratie, gekozen moet worden voor een ontslagscenario is een duidelijk P&O-beleid van belang. Indien de aanpak van de huisartsenpost zorgvuldig is geweest, zal een rechter de arbeidsovereenkomst eerder ontbinden dan bij een onzorgvuldige aanpak.

Er zijn verschillende mogelijkheden om het P&O-beleid rond herregistratie onder de aandacht te brengen van de triagisten:

- Personeelsreglement;
- Informatieavonden;
- Nieuwsbrief (eventueel vanuit de OR);
- Intranet;
- De triagisten uitnodigen om (desgewenst) individueel of in groepsvorm te spreken over de herregistratie-eis.

Het wordt aanbevolen om alle acties die een werkgever in dit kader onderneemt te registreren in het personeelsdossier. In het onverhoopte geval van een ontslagprocedure (zie hoofdstuk 4) is een volledig personeelsdossier van groot belang. Zie bijlage II voor een inhoudsopgave van het personeelsdossier.

Herregistratie moet in ieder geval aan de orde komen in de beoordelings- en functioneringsgesprekken met triagisten. Daar is immers scholing aan de orde en kan indien nodig worden gesproken over het aantal werkervaringsuren. Verder worden de uitkomsten van de gespreksaudit besproken.

Het is van essentieel belang van al deze gesprekken een verslag op te stellen, dat door zowel de werkgever als de medewerker (voor akkoord en/of voor gezien) wordt ondertekend. In die gesprekken kan de huisartsenpost in ieder geval de navolgende punten laten terugkomen:

- Vermelden van de functie-eis van de vijfjaarlijkse herregistratie van het diploma triagist;
- Uiterste herregistratieronde voor het diploma waarop herregistratie ingediend moet zijn (zie website van Calibris Advies);
- Consequenties in geval van een niet-tijdige herregistratie (bijvoorbeeld dat dan geen invulling meer kan worden gegeven aan de arbeidsovereenkomst, gelet op de eisen die gesteld worden aan de functie van triagist);
- Welke ondersteuning de medewerker vanuit de huisartsenpost wenst om de bekwaamheid en bevoegdheid te behouden en herregistratie te realiseren. Maak hierover duidelijke procesafspraken, inclusief een afspraak voor een tussenevaluatie;
- Welke ondersteuning (zoals scholing) de huisartsenpost aanbiedt om de bekwaamheid en bevoegdheid van de triagist te behouden en de kans op herregistratie te optimaliseren;
- Voor zover aan de orde: welke afspraken de medewerker in het kader van de herregistratie van het diploma triagist (nog) niet nagekomen is en wat de gevolgen zijn als de afspraken opnieuw niet nagekomen worden, met (indien passend) een waarschuwing.

Voor de volledigheid wordt in dit verband gewezen op de Cao Huisartsenzorg waarin bepaald is dat het bijhouden en ontwikkelen van vakbekwaamheid en inzetbaarheid een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid is van werkgever en werknemer. De werknemer is verplicht om de voor de functie triagist benodigde vakkennis en vaardigheden te verwerven en actueel te houden. De werkgever is verplicht deze scholing aan te bieden en werknemer in de gelegenheid te stellen deze te volgen. De werkgever zal, zo bepaalt de Cao, jaarlijks schriftelijk aan de werknemer bevestigen welke verplichte scholing in het kader van herregistratie van het diploma triagist gevolgd moet worden.

### 3.5 Rol ondernemingsraad/personneelsvertegenwoordiging

In het algemeen geldt bij het vraagstuk van de arbeidsrechtelijke consequenties van het diploma triagist: hoe meer aandacht voor dit onderwerp, hoe beter. Die aandacht kan de werkgever vragen van de individuele triagist. Hoe dat kan is in deze handreiking al uitvoerig toegelicht. Daarnaast kan de aandacht worden gevraagd van de ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT).

De diploma- en herregistratie-eisen zijn uiteraard geen onderdeel van 'onderhandeling' met de ondernemingsraad. Deze eisen zijn immers streefwaarden waaraan de individuele werkgever en triagist verplicht zijn te voldoen. Wel kan de werkgever met de OR of PVT spreken over de wijze waarop in het P&O-beleid invulling wordt gegeven aan de eisen. Denk aan (interne) regels met betrekking tot te bieden ondersteuning of coaching aan triagisten en het maximum scholingsbudget, de minimale omvang van een aanstelling van een triagist maar bespreek bijvoorbeeld ook het standpunt dat, gezien de aard van de organisatie, het goed verdedigbaar is dat een huisartsenpost niet verplicht kan worden gesteld een andere functie voor de triagist te creëren indien de herregistratie van het diploma niet wordt behaald. Indien dit soort zaken met de OR of PVT aan de orde komen, kan de discussie hierover met een individuele medewerker tot een minimum niveau beperkt worden.

## 4 | ONTSLAGSCENARIO'S

In paragraaf 2.4 staat de verantwoordelijkheid van het bestuur van een huisartsenpost en (kandidaat) triagisten beschreven voor het leveren van goede zorg. Dit betekent voor een huisartsenpost onder meer dat triage gebeurt door bevoegde en bekwame triagisten. Bevoegde triagisten zijn gediplomeerd en herregistreren hun diploma elke vijf jaar. Dit betekent dat een triagist die het diploma niet herregistreert de functie van triagist niet langer kan uitoefenen. Een triagist die ten gevolge van bepaalde omstandigheden, zoals ziekte, het diploma niet herregistreert, kan met goedkeuring van de werkgever altijd het diploma triagist opnieuw behalen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag wat de werkgever te doen staat indien een triagist niet langer bevoegd dan wel onbekwaam is tot het uitoefenen van de functie triagist. In het uiterste geval komen hierbij ontslagsscenario's aan de orde.

### 4.1 Triagist zonder herregistratie

Indien het diploma niet tijdig geherregistreerd is, is een triagist niet langer bevoegd tot het uitoefenen van de functie van triagist. Indien het opnieuw behalen van het diploma geen optie is en de triagist een vast dienstverband heeft, dan heeft een huisartsenpost in deze situatie twee mogelijkheden:

- 1 **Herplaatsing** van de triagist in een andere (passende en vacante) functie. Het is gezien de aard van de organisatie goed verdedigbaar dat een huisartsenpost niet verplicht kan worden een andere functie voor de triagist te creëren. Herplaatsing kan overigens soms aantrekkelijker zijn dan een ontslagsscenario. Bij ontslag is de huisartsenpost, zoals in paragraaf 3.2 ook al genoemd, een transitievergoeding verschuldigd (zie bijlage I voor een toelichting op en de berekening van de transitievergoeding).
- 2 Het starten van een **ontbindingsprocedure** bij de kantonrechter. Dat kan op grond van disfunctioneren (het niet langer voldoen aan de functie-eisen). Met de inwerkingtreding van de volgende fase van de Wet werk en zekerheid (Wwz) per 1 juli 2015 moet, met uitzondering van een bedrijfseconomisch ontslag en ontslag bij langdurige arbeidsongeschiktheid (zie hoofdstuk 5), ontbinding van de arbeidsovereenkomst bij de kantonrechter worden gevraagd. De weg via het UWV Werkbedrijf is sinds 1 juli 2015 voor deze situatie dus niet meer mogelijk. De kantonrechter bekijkt of er een redelijke grond bestaat voor ontbinding en of herplaatsing van de werknemer in een passende functie al dan niet mogelijk is.

#### Ontbindingsverzoek

Omdat zich nog geen concrete casus heeft voorgedaan is niet met zekerheid te zeggen wat de rechter in het geval van een triagist zonder herregistratie zal aanmerken als een 'redelijke grond' voor ontslag. Omdat de diploma- en herregistratie-eis van de triagist streefwaarden zijn, kan een werkgever in een rechterlijke ontbindingsprocedure relatief eenvoudig aantonen dat de triagist ongeschikt is voor de functie indien niet (langer) aan de eisen wordt voldaan. De Kernset triage geven de werkgever bovendien een objectief instrument in handen voor het toetsen van de kwaliteit van de triagegesprekken van een triagist. Tot slot is de triagist (als het goed is) goed geïnformeerd over de diploma- en herregistratie-eis en de consequenties van het niet (langer) aan die eis voldoen.

De huisartsenpost zal in een procedure moeten kunnen aantonen dat:

- Er geen passende en vacante herplaatsingsmogelijkheden zijn;
- De triagist tijdig in kennis is gesteld van de ongeschiktheid voor de functie indien vóór een bepaald moment niet (alsnog) aan de diploma- of herregistratie-eis wordt voldaan. Met andere woorden: de triagist moet vooraf weten wat de gevolgen zijn. Als de aandachtspunten onder 3.2 t/m 3.4 zijn opgepakt, kan de huisartsenpost aantonen dat op dit punt zorgvuldig is gehandeld;
- De huisartsenpost de triagist voldoende in de gelegenheid heeft gesteld om alsnog aan de eisen te voldoen. Bijvoorbeeld wat betreft geboden tijd en ondersteuning (denk bijvoorbeeld aan coaching of scholing). Ook hiervoor geldt dat indien de aandachtspunten als genoemd onder 3.2 t/m 3.4 zijn opgepakt de huisartsenpost kan aantonen dat op dit punt zorgvuldig is gehandeld.

In een ontbindingsprocedure zal de rechter veel betekenis toekennen aan het papieren dossier (zie ook bijlage II voor een inhoudsopgave van het personeelsdossier). De aandachtspunten onder 3.2 t/m 3.4 zijn hier ook op gericht. Als deze aandachtspunten onvoldoende aandacht krijgen of niet aan het papier worden toevertrouwd, wordt het lastiger voor de huisartsenpost om een ontbinding van de arbeidsovereenkomst te krijgen. Evenmin kan een vergoeding als 'smeermiddel' fungeren.

Dit betekent dat een kantonrechter twee uitspraken kan doen: 1) Een kantonrechter concludeert dat uit het dossier voldoende blijkt dat de ongeschiktheid voor de functie een redelijke grond oplevert en dan ontbindt de kantonrechter de arbeidsovereenkomst. 2) Een kantonrechter concludeert dat de redelijke grond onvoldoende met het dossier is aangetoond en dan weigert de kantonrechter de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Het is dan dus niet zo dat de kantonrechter toch gaat ontbinden onder toekenning van een hogere vergoeding, daar waar dat voor de komst van de Wwz soms wel aan de orde was.

### **Vaststellingsovereenkomst**

Een alternatief voor de gang naar de rechter is beëindiging van de arbeidsovereenkomst op basis van een vaststellingsovereenkomst. Dat houdt in dat de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd met wederzijds goedvinden. Een ontslagvergoeding maakt doorgaans een belangrijk onderdeel uit van deze overeenkomst.

InEen adviseert de huisartsenpost die een arbeidsovereenkomst met een triagist wil beëindigen om een weloverwogen keuze te maken tussen een vaststellingsovereenkomst of een ontbindingsverzoek bij de rechter en de voor- en nadelen tegen elkaar af te wegen.

## **4.2 Kandidaattriagist**

De arbeidsovereenkomst met een kandidaattriagist eindigt van rechtswege op de overeengekomen datum. Indien de kandidaattriagist het diploma (ondanks alle begeleiding) niet haalt of met de opleiding stopt dan kan de resterende periode van de overeenkomst, die immers voor bepaalde tijd is gesloten, worden 'uitgezeten' (eventueel in een andere functie).

Voor de kandidaattriagist geldt de aanzegverplichting ook (zie paragraaf 3.1 van deze handreiking). Een kandidaattriagist met één of meerdere overeenkomsten die in totaal 24 maanden of langer duurden, heeft bij beëindiging recht op een transitievergoeding. Zie bijlage I voor een nadere toelichting op de transitievergoeding.

## 5 | ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Tot slot de vraag hoe om te gaan met een triagist die als gevolg van (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid niet of niet tijdig aan de herregistratie-eis kan voldoen. Voor de beantwoording van deze vraag zijn een aantal regels te beschrijven.

### **Beëindiging arbeidsovereenkomst**

Voor elke werknemer, en dus ook voor triagisten, geldt dat de werkgever een ontslagaanvraag bij het UWV Werkbedrijf kan indienen na ommekomst van twee jaar arbeidsongeschiktheid. Een ontslagvergunning wordt in de regel toegekend indien vast staat dat:

- a) De werknemer nog arbeidsongeschikt is;
- b) Het niet de verwachting is dat de werknemer binnen 26 weken herstelt en
- c) Binnen de organisatie (eventueel na omscholing) geen passend werk aanwezig is.

Let wel: ook in dat geval is de werkgever een transitievergoeding verschuldigd (zie bijlage I).

### **Termijn van herregistratie**

Verlenging van de termijn van herregistratie is niet mogelijk indien niet voldaan wordt aan de herregistratie-eisen voor het diploma triagist (zie 2.2 en de Regeling Diplomering Triagist). De achterliggende gedachte is dat een triagist die niet voldoet aan herregistratie-eisen van het diploma triagist niet (meer) bekwaam is om de functie triagist uit te voeren. De mogelijkheid voor het opnieuw behalen van het diploma is in overleg met de werkgever een mogelijkheid.

Bij de formulering van de herregistratie-eisen is rekening gehouden met triagisten die gedurende langere tijd niet werkzaam zijn door bijvoorbeeld (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. In de periode van afwezigheid voert de werknemer geen triagegesprekken en volgt geen scholing.

Voor deze werknemers geldt:

- een triagist die minimaal drie van de vijf jaar werkt (36 maanden achtereen) kan het diploma herregistreren indien de triagist in die periode minstens 1040 uur werkervaring als triagist heeft en in die periode minstens 50 uur<sup>4</sup> op triage gerichte en door de Commissie Accreditering Deskundigheidsbevordering Doktersassistenten (CADD) geaccrediteerde scholing heeft gevolgd. Ten minste de helft van deze geaccrediteerde scholing moet betrekking hebben op medisch-inhoudelijke kennis en casuïstiek.

---

<sup>4</sup> Het aantal uur is ongeacht het aantal gewerkte jaren in de vijf jaar.

## 6 | TOT SLOT

Met deze handreiking wil InEen de huisartsenposten ondersteunen in hun P&O-beleid voor triagisten en in het borgen van de kwaliteit van triage. Alle relevante documenten zijn te vinden op [www.ineen.nl](http://www.ineen.nl). Leden van InEen kunnen zich aanmelden bij het digitale netwerk triage op het ledenplatform op de website. Daar kunnen ervaringen, vragen en oplossingen onderling worden uitgewisseld.

Als laatste hulpmiddel is als bijlage III van deze handreiking een checklist opgenomen waarin alle aandachtspunten, die hiervoor aan de orde kwamen, nog eens beknopt zijn opgenomen. Uiteraard is InEen bereikbaar voor verdere suggesties en vragen. Tot slot wordt opgemerkt dat bij het opstellen van deze handreiking dankbaar gebruik is gemaakt van de adviezen van mevrouw mr. F. Hoppers van Dirkzwager advocaten & notarissen.

## Bijlage I - Transitievergoeding

Per 1 juli 2015 (bij inwerkingtreding van de Wet werk en zekerheid) is iedere werkgever aan de werknemer een transitievergoeding verschuldigd indien de arbeidsovereenkomst tenminste twee jaar heeft geduurd, en de arbeidsovereenkomst op initiatief van de werkgever is beëindigd. Het maakt daarbij niet uit of de arbeidsovereenkomst (die twee jaar of langer geduurd heeft) eindigt door een ontslag, een ontbinding of van rechtswege. Kortom: de huisartsenpost is een transitievergoeding verschuldigd als afscheid genomen wordt van een (kandidaat)triagist.

Op het recht op de transitievergoeding bestaat slechts een aantal kleine uitzonderingen. Zo is geen transitievergoeding verschuldigd als de beëindiging van de arbeidsovereenkomst het gevolg is van ernstig verwijtbaar handelen of nalaten van de werknemer. Zo'n ernstig verwijtbare situatie zal in de regel niet aan de orde zijn als de triagist niet aan de diploma of herregistratie-eis voldoet.

De hoogte van de vergoeding hangt af van de duur van het dienstverband bij de huisartsenpost en de leeftijd van de werknemer. Hieronder een aantal rekenvoorbeelden.

**a Het dienstverband heeft in totaal twee jaar geduurd, oftewel 24 maanden. De berekeningsgrondslag bedroeg € 3200 per maand.**

Over deze 24 maanden bedraagt de transitievergoeding een zesde voor elke zes maanden dat de arbeidsovereenkomst heeft geduurd.

Dit betekent concreet:

- $24 / 6 = 4$
- $3200 * (1/6) = 533$
- $4 * 533 = € 2.132$  bedraagt de bruto transitievergoeding

**b Het dienstverband heeft in totaal vijf jaar geduurd, oftewel 60 maanden. De berekeningsgrondslag bedroeg € 3200 per maand.**

Dit betekent concreet:

- $60 / 6 = 10$
- $3200 * (1/6) = 533$
- $10 * 533 = € 5.330$  bedraagt de bruto transitievergoeding

**c Het dienstverband heeft in totaal 14 jaar geduurd, oftewel 168 maanden. De berekeningsgrondslag bedroeg € 3200 per maand.**

Over de eerste 120 maanden (10 jaar) bedraagt de transitievergoeding een zesde voor elke zes maanden dat de arbeidsovereenkomst heeft geduurd. Over de periode daarna bedraagt de transitievergoeding een kwart voor iedere daaropvolgende periode van zes maanden.



Dit betekent concreet:

- $120 / 6 = 20$
- $3200 * (1/6) = 533$
- $20 * 533 = € 10.660$  voor de eerste 120 maanden
  
- $48 / 6 = 8$
- $3200 * (1/4) = 800$
- $8 * 800 = € 6.400$  voor de periode na de eerste 120 maanden

$10.660 + 6.400 = € 17.060$  bruto transitievergoeding

N.B.1: vanaf 1 juli 2015 tot 1 januari 2020 geldt m.b.t. de transitievergoeding een overgangsrecht. Dit overgangsrecht houdt in dat iedere werknemer van 50 jaar of ouder en waarvan de arbeidsovereenkomst tenminste 120 maanden heeft geduurd recht heeft op een hogere transitievergoeding dan die uit het bovenstaande rekenvoorbeeld.

N.B.2: voor de transitievergoeding geldt een maximum van € 76.000,- bruto (bedrag per 1 januari 2016) of als het jaarsalaris hoger is dan € 76.000,- bruto, maximaal 1 bruto jaarsalaris.

## Bijlage II - Inhoudsopgave van een personeelsdossier

### Uitgangspunten

- 1 Uit het personeelsdossier moet blijken dat de (kandidaat)triagist tijdig meerdere keren door de werkgever op de hoogte is gesteld over het belang van en de eisen omtrent diplomering en herregistratie die aan de functie van triagist worden gesteld en wat de consequenties zijn (beëindiging dienstverband) indien aan deze eisen niet (langer) wordt voldaan;
- 2 Uit het personeelsdossier moet ook blijken dat de werkgever de (kandidaat)triagist tijdig en optimaal in de gelegenheid heeft gesteld en ondersteund om aan de eisen omtrent diplomering en herregistratie te voldoen, zoals de geboden tijd en ondersteuning (coaching, scholing o.i.d.).

### Het (digitale) personeelsdossier van een (kandidaat)triagist bevat o.a. de volgende documenten:

- De ondertekende arbeidsovereenkomst(en), die zijn overeengekomen. De persoonlijke brief/brieven, waarin aan de (kandidaat) triagist duidelijk is uitgelegd de eisen rond diplomering. Alsook aan welke eisen in het kader van de herregistratie-eis van het diploma triagist moet worden voldaan, wat ieders rol is om die te realiseren en wat de consequenties zijn indien niet (langer) aan de eisen wordt tegemoet gekomen.
- De portfolio waaruit is af te leiden hoever de medewerker is gevorderd in de ontwikkeling van vakbekwaamheid tot triagist en wanneer zij naar verwachting zal worden voorgedragen voor diplomering. Zie ook hoofdstuk 2 van deze handreiking. Indien de triagist enige jaren geleden het diploma triagist heeft behaald, dan is het relevant dit portfolio in het personeelsdossier te bewaren;
- Een gewaarmerkt kopie van het door InEen erkende diploma triagist;
- Het portfolio dat is/wordt samengesteld voor de vijfjaarlijkse herregistratie. Ook is het van belang vorige portfolio's in het kader van deze vijfjaarlijkse herregistratie in het personeelsdossier te bewaren. Zie ook hoofdstuk 2 van deze handreiking;
- De door de medewerker behaalde bewijzen van herregistratie diploma triagist;
- Alle verslagen van functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken, die voor akkoord of gezien zijn ondertekend door de (kandidaat)triagist en werkgever. Uit deze verslagen moet blijken dat de in paragraaf 3.2 t/m 3.4 van deze handreiking beschreven onderwerpen meerdere malen tijdens de functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken onder de aandacht zijn gebracht van de medewerker, zorgvuldig zijn besproken en geëvalueerd;
- De overige wijzen waarop over het belang en de eisen omtrent diplomering en herregistratie, die aan de functie van (kandidaat)triagist worden gesteld, is gecommuniceerd. Zoals periodiek hierover een personeelsbijeenkomst voor de triagisten organiseren, artikel in het personeelsreglement en publicatie in de nieuwsbrief van de werkgever. Zie ook paragraaf 3.4. van de handreiking;
- De verslagen van de audits geven ten minste inzage in de selectiecriteria van de gesprekken volgens de Kernset, datum en tijdstip van de triagegesprekken, relevante competenties en verbeterpunten, naam auditor, datum toetsingsmomenten en of een voldoende is behaald. Per 1 januari 2016 moet de HDS bij de audits gebruik maken van de Kernset triage.
- De procesafspraken die met de OR/PVT zijn gemaakt over de interne regels over diplomering en herregistratie van triagisten. Bijvoorbeeld over het maximum scholingsbudget. Zie ook paragraaf 3.5 van deze handreiking.

## Bijlage III - Checklist diplomering en herregistratie triagisten

- 1 Stel de kandidaattriagist (in dienst getreden op of na 1 juli 2015) aan op basis van artikel 3.2. van de Cao Huisartsenzorg 2015-2017
- 2 Stel voor gediplomeerde triagisten nog niet in dienst en de gediplomeerde triagisten, die al enige tijd in dienst zijn, in de vorm van een persoonlijke brief de wederzijdse verplichtingen van werkgever en werknemer vast in het kader van de vijfjaarlijkse herregistratie-eis diploma triagist.
- 3 Controleer of de medewerker het door InEen erkend diploma triagist heeft behaald. Is het antwoord nee, dan dient deze medewerker eerst het diploma triagist te behalen om zelfstandig de functie van triagist uit te oefenen.
- 4 Zorg dat het personeelsdossier vanaf dag één van de aanstelling van de medewerker op orde is. Zie bijlage II voor een inhoudsopgave van het personeelsdossier. Is het antwoord nee, zorg ervoor dat het personeelsdossier wordt gecompliceerd aan de hand van bovengenoemde bijlage II. Voor een eventuele ontbinding van de arbeidsovereenkomst is het belangrijk dat het personeelsdossier op orde is.
- 5 Registreer de datum waarop de triagist (voor het laatst) herregistratie heeft behaald. Indien deze datum langer dan vijf jaar is geleden, dan mag deze medewerker niet meer zelfstandig de functie van triagist uitoefenen totdat herregistratie is behaald.
- 6 Communiceer de volgende datum waarop de triagist vijfjaarlijkse herregistratie van het diploma triagist moet hebben behaald (zie website Calibris Advies). De triagist is vroegtijdig over deze datum schriftelijk geïnformeerd. In deze persoonlijke brief is vermeld dat zonder deze herregistratie de functie van triagist niet zelfstandig kan worden uitgeoefend, waardoor geen invulling meer kan worden gegeven aan de arbeidsovereenkomst.
- 7 Voer (tenminste jaarlijks) functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken met de medewerker over het behalen van het diploma triagist en/of de vijfjaarlijkse herregistratie van dit diploma. Stel van ieder functioneringsgesprek/beoordelingsgesprek een verslag op en laat dit verslag door de medewerker en werkgever voor akkoord en/of gezien ondertekenen. Archiveer deze verslagen in het personeelsdossier van de medewerker. Uit de verslagen van de functioneringsgesprekken en/of beoordelingsgesprekken moet o.a. blijken dat de werkgever de medewerker optimaal en vroegtijdig heeft ondersteund in het behalen van het diploma triagist i.c. de herregistratie van dit diploma.
- 8 Beëindig de arbeidsovereenkomst indien de triagist na één of meer herkansingen de herregistratie niet heeft behaald, ondanks de optimale ondersteuning van de werkgever (zo nodig via de rechter).
- 9 Neem in bovengenoemde situatie (punt 8) in het personeelsdossier een document op, waaruit blijkt dat een onderzoek heeft plaatsgevonden naar herplaatsing in een andere functie (eventueel via omscholing) en de uitkomst van het onderzoek.
- 10 Informeer de medewerker tijdig, indien de arbeidsovereenkomst van rechtswege eindigt vanwege het verstrijken van de bepaalde tijd (uiterlijk één maand voor afloop van de arbeidsovereenkomst) of de arbeidsovereenkomst wel of niet zal worden voortgezet, en in geval van voortzetting, onder welke voorwaarden de werkgever dit wil doen.
- 11 Breng de eis en het belang van diplomering en herregistratie van triagisten ook op andere wijzen onder de aandacht van de (kandidaat)triagisten. Bijvoorbeeld door hierover periodiek een personeelsbijeenkomst te organiseren en door over deze eisen een artikel in het

personeelsreglement op te nemen. Zie ook paragraaf 3.4. van de handreiking. Neem al deze acties ook op in de personeelsdossiers van de (kandidaat) triagisten.

- 12 Maak met de OR/PVT procesafspraken over de interne regels over diplomering en herregistratie van triagisten. Bijvoorbeeld over het aantal gespreksaudits per jaar en hoe om te gaan met onvoldoende gesprekken, het maximum scholingsbudget, de minimale omvang van een aanstelling van een triagist en bespreek bijvoorbeeld ook het standpunt dat, gezien de aard van de organisatie, het goed verdedigbaar is dat een huisartsenpost niet verplicht kan worden gesteld een andere functie voor de triagist te creëren indien de herregistratie van het diploma niet wordt behaald.

