



**Bachelorproef  
Professionele Opleidingen  
Studiegebied Handelswetenschappen en Bedrijfskunde**

**Academiejaar 2014-2015**

**De freelance MMA in een huisartsenpraktijk  
in Vlaanderen**  
Een verkennend onderzoek

Bachelorproef aangeboden door  
**Stefanie Tas**  
tot het behalen van de graad van  
**Bachelor in het Office Management**

Interne begeleider: **Sigrid Roelandt**  
Externe begeleider: **Ann Van Limberghen**







## Abstract Bachelorproef

<b>Opleiding:</b>	Office Management
<b>Student:</b>	Stefanie Tas
<b>Naam bedrijf</b>	Groepspraktijk Heirnis
<b>Contactpersoon bedrijf:</b>	Leen Naessens
<b>Bachelorproefbegeleider Odisee:</b>	Sigrid Roelandt
<b>Titel bachelorproef</b>	De freelance MMA in een huisartsenpraktijk in Vlaanderen: een verkennend onderzoek.
<b>Abstract publiceren</b>  <b>Ja</b>	

### **Kern- / trefwoorden bachelorproef:**

Freelance Medical Management Assistant

Taakdelegatie

Takenpakket MMA in een huisartsenpraktijk

Startersvoorwaarden als zelfstandige

## Korte samenvatting bachelorproef

Huisartsen worden in de toekomst nog belangrijker voor de eerstelijnsgezondheidszorg, mede door de vergrijzing en het toenemend aantal chronisch zieken in onze maatschappij. Verder is er ook de toename van het aantal groepspraktijken, waardoor huisartsen op zoek zijn naar ondersteunend personeel voor hun praktijk en waar ze ook hun administratieve taken aan kunnen delegeren. Omdat ook de huidige situatie bij huisartsen een veelbesproken thema is, denk maar aan het huisartsente-kort dat er dreigt te komen, is er gekozen om het onderwerp van de bachelorproef enkel in deze context verder uit te werken.

Tijdens mijn 15 weken stage in een groepspraktijk van huisartsen in Gent ben ik in contact gekomen met de huidige situatie in een artspraktijk. Artsen krijgen steeds meer administratief werk en dit kunnen ze zelf niet meer verwerken. Ze moeten deze taken aan iemand kunnen delegeren, zodat zij hun tijd kunnen spenderen aan de zorg van de patiënt. Tijdens mijn stage heb ik opgemerkt dat een administratief medewerker niet meer weg te denken is in een artspraktijk. Enkel met deze hulp kunnen artsen hun job kwaliteitsvol blijven uitoefenen. Daarom heb ik ervoor gekozen om met deze bachelorproef een oplossing te suggereren voor huisartsen en hun administratieve lasten. Met mijn onderzoeksvraag wil ik de meerwaarde onderzoeken van een nog onbekende tewerkstellingsmoge-lijkheid van de MMA: de **freelance MMA**. Deze kan de oplossing zijn voor heel wat problemen waar huisartsen mee te kampen hebben.

De freelance MMA's zijn professionele, geschoolde werkkrachten met vaak heel wat jaren ervaring in de zorgsector. Ze werken onder andere samen met ziekenhuizen waardoor ze zich bewust zijn van de discretie en het beroepsgeheim, wat zeer belangrijk is in deze sector. Verder is hun flexibiliteit ook een grote troef, ze zijn op elk moment inzetbaar.

Voor huisartsen is het moeilijk om degelijke administratieve vervanging te vinden wanneer er tijdelijk een personeelslid afwezig is wegens ziekte of zwangerschap. Vaak moet er lang gezocht worden naar een nieuwe werkkraft die over de juiste competenties beschikt of dient deze nog opgeleid te worden om de job correct uit te voeren. Huisartsen hebben hier niet de tijd voor en willen zo snel moge-lijk een bekwame administratieve medewerker vinden. Hiervoor kan de freelance MMA voor vele huisartsen misschien wel de oplossing zijn. De freelance MMA kan snel beginnen, heeft de geschikte competenties en moet niet meer opgeleid worden voor de job want kent alle kneepjes van het vak al. Voor huisartsen is het ook interessant dat zij de freelance MMA kunnen inhuren om enkel de drukke periodes in de praktijk te overbruggen, dit kan voor enkele dagen per week of zelfs maar voor enkele uren.

Verder kan de freelance MMA ook alle administratieve taken uitvoeren die de huisarts wenst. Dit kan zowel vanuit de praktijk als vanop afstand. Als de huisarts geen plaats of ruimte heeft in de praktijk, wat vaak als probleem wordt aangehaald, is dit dus geen probleem voor de freelance MMA. Zij/hij kan vanop afstand het telefoon- en e-mailverkeer beheren en afspraken inplannen. Deze taken zijn voor huisartsen vaak zeer tijdrovend.

Wat de betaling van de freelance MMA betreft, wordt er op voorhand een duidelijk contract afgeslo-ten waar de kostprijs wordt vermeld. Enkel de gepresteerde uren worden betaald en daar stopt het. Er dienen ook geen extra's betaald te worden zoals vakantiegeld, eindejaarspremie, maaltijdche-ques,...

Deze bachelorproef zal ervoor zorgen dat de freelance MMA geïntroduceerd wordt in de groepspraktijken in Vlaanderen. De freelance MMA was tot op heden onbekend bij huisartsen, wat zeer jammer is, want zij kunnen heel wat betekenen voor hen. Verder wil ik een oplossing aanbieden aan huisartsen die al dan niet tijdelijk een professionele en kwaliteitsvolle ondersteuning wensen in hun praktijk. Deze bachelorproef geeft duidelijk weer wat huisartsen van een freelance MMA kunnen verwachten, welke taken zij in artsenpraktijken kunnen uitvoeren en wat de meerwaarde van een freelance MMA in deze praktijken is. Met al deze informatie kunnen huisartsen zelf bepalen of de freelance MMA een oplossing kan zijn in hun praktijk.

### **Referentielijst:**

De vijf belangrijkste referenties van deze bachelorproef zijn:

- Dirickx, B., Viane, M., & De Lepeleire, J. (2011). Taakdelegatie in de vlaamse artsenpraktijk. *Huisarts Nu*, 1-8.
- Jabaaij, L., & Hingstman, L. (2007, 05). Alleen is maar alleen: huisartsen steeds vaker samen. *Huisarts&Wetenschap*, pp. 50-51.
- Seghers, L., & Vandenberghe, S. (2010). *Praktijkassistentie: perceptie van de vlaamse huisarts*.
- UNIZO. (2015, 04 30). *voorstellingsbrochure*. Opgehaald van unizo: [http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO\\_Voorstellingsbrochure\\_2014\\_LR.pdf](http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO_Voorstellingsbrochure_2014_LR.pdf)
- Verhelle G, B. R. (2008, november 17). *Perceptie van kerntaken en taakdelegatie in huisartsenpraktijken*. Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/vorming/wetenschapsdag/abstracts2006/988-abstract51.html>

### **E-mailadres:**

Stefke8194@hotmail.com





## Abstract Bachelorpaper

<b>Study programme</b>	Office Management
<b>Student</b>	Stefanie Tas
<b>Company name</b>	Group practice Heirnis
<b>Contact person company</b>	Leen Naessens
<b>Coach Odisee:</b>	Sigrid Roelandt
<b>Title bachelorpaper</b>	The freelance MMA in a group practice in Flanders: an exploratory survey.
<b>Publication of abstract</b> <b>Yes</b>	

### Keywords bachelorpaper

Freelance Medical Management Assistant

Delegation of tasks

Tasks of the MMA in a group practice

General conditions for starting as a freelancer

## Summary bachelorpaper

General practitioners will become more important for the primary health care in the future, due to the ageing of the population and the increase of chronic diseases in the society. Furthermore, there is also the growth of the number of group practices, whereby general practitioners are looking for auxiliary staff who they can delegate their tasks to. Because the current situation of general practitioners is a much-discussed theme, for example the developing lack of general practitioners, only this context is chosen to be discussed in this bachelorpaper.

During my 15 weeks of internship in a group practice in Ghent, I got to know the current situation in these group practices. A general practitioner gets more and more administrative tasks and they cannot handle all these tasks only by themselves anymore. They must be able to delegate these tasks to someone else so they can use their time for the care of the patient. During my internship I noticed that an administrative employee is really important in a doctors practice. Only with this help, doctors can exert their job with quality. This is the reason why I have chosen to suggest a solution for doctors and their administrative issues. With my research question I want to investigate the benefit of an unknown employment possibility of the MMA: **the freelance MMA**. This can be the solution for a lot of issues in group practices.

The freelance MMA is a professional, trained employee with often lots of experience in the healthcare sector. They work for example together with hospitals whereby they are aware of the discretion and the professional confidentiality, which are very important in this sector. Furthermore, their flexibility is also a great asset, they are employable at any moment. The general practitioner just needs to contact the freelancer and they can start very fast.

For general practitioners it is difficult to find a capable administrative replacement, when another employee is (temporarily) absent due to sickness or pregnancy. They often must search a long time before they find an employee with the right professional competences. General practitioners do not have this much time. They need to find someone as soon as possible, with the right qualities. The freelance MMA can be the solution in this kind of situations. The freelance MMA can start immediately, has the right professional competences, and they do not need any training for this job. For general practitioners it is also interesting that they can hire a freelance MMA just for the busy moments in their practice. This is possible for a few days a week or for a few hours.

Furthermore, the freelance MMA is able to do all the administrative tasks. It is possible for them to do the tasks in the practice or from distance. When the doctor do not have any free space in their practices, what often is mentioned as a problem, that is not a problem for the freelancer. He/she can handle the telephone and email communication and manage the agenda, from distance. These tasks are often very time-wasting for general practitioners.

Concerning the payment of a freelance MMA, this is simple. A contract is drawn up beforehand and mentions the costs. Only the performed hours must be paid. No extras must be paid, for example: vacation bonuses, end of year bonuses, meal cheques,.. .

This bachelorpaper introduces the freelance MMA in a group practice in Flanders. The freelance MMA was until now unknown in a group practice, what is a pity, as they can contribute a lot to them. I want to offer a solution for general practitioners who want a (temporarily) professional and qualitative assistance for their practice. Furthermore, this paper clearly shows what general practitioners can expect from freelance MMA's, which tasks they can handle, and what the benefit is of a freelance MMA in a group practice. By doing so, general practitioners can draw their own conclusions and decide whether a freelance MMA can be a solution for their practice or not.

## List of references

The five most important references are the following:

- Dirickx, B., Viane, M., & De Lepeleire, J. (2011). Taakdelegatie in de vlaamse artsenpraktijk. *Huisarts Nu*, 1-8.
- Jabaaij, L., & Hingstman, L. (2007, 05). Alleen is maar alleen: huisartsen steeds vaker samen. *Huisarts&Wetenschap*, pp. 50-51.
- Seghers, L., & Vandenberghe, S. (2010). *Praktijkassistentie: perceptie van de vlaamse huisarts*.
- UNIZO. (2015, 04 30). *voorstellingsbrochure*. Opgehaald van unizo: [http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO\\_Voorstellingsbrochure\\_2014\\_LR.pdf](http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO_Voorstellingsbrochure_2014_LR.pdf)
- Verhelle G, B. R. (2008, november 17). *Perceptie van kerntaken en taakdelegatie in huisartsenpraktijken*. Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/vorming/wetenschapsdag/abstracts2006/988-abstract51.html>

## E-mail

Stefke8194@hotmail.com



## Abstract mémoire professionnel de bachelor

<b>Formation</b>	Office Management
<b>Étudiante</b>	Stefanie Tas
<b>Nom de l'entreprise</b>	Pratique de groupe Heirnis
<b>Contact dans l'entreprise</b>	Leen Naessens
<b>Directeur/Directrice de mémoire</b>	Sigrid Roelandt
<b>Titre du mémoire</b>	L'assistant freelance en gestion médicale dans une pratique de groupe en Flandre: une étude exploratoire.
<b>Publier l'abstract</b> <b>oui</b>	

### Mots-clés du mémoire:

Assistant freelance en gestion médicale

Délégation des tâches

Les tâches d'un assistant en gestion médicale dans un cabinet médical

Les conditions pour commencer comme un travailleur indépendant

## Bref résumé du mémoire

À l'avenir, les médecins généralistes deviendront plus importants pour les soins de première ligne, notamment par cause du vieillissement de la population et de l'augmentation des maladies chroniques dans notre société. Il y a aussi l'augmentation du nombre de pratiques de groupe, par lequel les médecins généralistes recherchent de personnel d'appui pour leur pratique de groupe. Ils cherchent quelqu'un qui peut faire toutes les tâches administratives. Parce que la situation actuelle chez des médecins généralistes est un thème dont on parle beaucoup, par exemple la pénurie des médecins généraliste, j'ai choisi d'aborder ce sujet dans mon mémoire, seulement dans ce contexte.

Pendant mon stage de 15 semaines dans une pratique de groupe à Gand, je suis entrée en contact avec la situation actuelle. Les médecins généralistes doivent faire de plus en plus des tâches administratives et ils n'arrivent plus à traiter l'administration leur-même. Ils doivent pouvoir déléguer ses tâches à quelqu'un d'autre de manière, qu'ils peuvent utiliser leur temps pour les soins des patients. Pendant mon stage j'ai constaté qu'un collaborateur administratif est omniprésent dans les cabinets médicaux. Seulement avec l'aide d'un collaborateur administrative, les médecins généralistes peuvent exercer leur profession avec qualité. C'est pour ça que j'ai choisi de suggérer une solution pour les médecins généralistes et leurs charges administratives. Avec ma question de recherche, je veux rechercher la plus-value d'une fonction inconnue de l'assistant en gestion médicale : **l'assistant freelance en gestion médicale**. Cette fonction peut être la solution pour une multitude des problèmes dans les cabinets médicaux.

L'assistant freelance en gestion médicale est une personne professionnelle et qualifiée avec beaucoup d'expérience dans le secteur des soins de santé. Il/elle collabore notamment avec les hôpitaux de sorte qu'ils sont au courant de la discrétion et du secret professionnel, des aspects très importants dans ce secteur. Leur flexibilité est un autre atout, ils sont utilisables à chaque moment.

Il est souvent difficile pour les médecins généralistes de trouver un suppléant capable pour des tâches administratives quand un membre du personnel administrative est absent (temporairement) à cause d'une maladie ou de la grossesse. On doit souvent chercher longtemps pour trouver un nouveau suppléant qui dispose des compétences qui conviennent avec la fonction. L'assistant freelance en gestion médicale peut commencer très vite, il dispose des compétences adéquates et ne doit pas être formé parce qu'il/elle travaille chaque jour dans le secteur médicale. Il est aussi intéressant que les médecins généralistes peuvent recruter l'assistant freelance en gestion médicale seulement pendant les périodes d'activité intense dans leur cabinet. Ceci est possible pour quelques jours par semaine ou pour quelques heures.

En plus l'assistant freelance en gestion médicale peut faire toutes les tâches administratives lesquels le médecin généraliste souhaite. Il/elle peut faire les tâches dans le cabinet ou travailler à distance. Si les médecins généralistes n'ont pas de place dans leur cabinet, ce qui est parfois le cas dans un cabinet, cela ne pose pas un problème pour l'assistant freelance. Il/elle peut travailler à distance est faire des tâches qui sont considérées comme une perte de temps pour le médecin généraliste, par exemple : gérer les communications téléphoniques, la correspondance électronique et gérer l'agenda.

Ce qui concerne la question du paiement, il est simple. Un contrat est conclu à l'avance, dans lequel le cout moyen est mentionné. Seulement les heures prestées sont payées. Il n'y a pas des choses supplémentaires qui doivent être payées comme : les pécules de vacances, l'allocation de fin d'année, des chèques repas,...

Ce mémoire veillera à l'introduction de l'assistant freelance en gestion médicale dans les pratiques de groupe en Flandre. Jusqu'à ce jour, l'assistant freelance en gestion médicale était malheureusement inconnu dans la pratique de groupe. Je veux apporter une solution aux médecins généralistes qui souhaitent un soutien (temporairement) professionnel et de qualité dans leur pratique de groupe. Ce mémoire exprime clairement à ce que les médecins généralistes peuvent s'attendre, quelles tâches l'assistant freelance en gestion médicale peut faire et quelle est la plus-value quand l'assistant freelance travaille dans une pratique de groupe. Avec toutes ces informations les médecins généralistes peuvent évaluer eux-mêmes si l'assistant freelance en gestion médicale serait une solution dans leur pratique de groupe ou pas.

## **Bibliographie**

Les cinq plus importantes références sont les suivantes:

- Dirickx, B., Viane, M., & De Lepeleire, J. (2011). Taakdelegatie in de vlaamse artsenpraktijk. *Huisarts Nu*, 1-8.
- Jabaaij, L., & Hingstman, L. (2007, 05). Alleen is maar alleen: huisartsen steeds vaker samen. *Huisarts&Wetenschap*, pp. 50-51.
- Seghers, L., & Vandenberghe, S. (2010). *Praktijkassistentie: perceptie van de vlaamse huisarts*.
- UNIZO. (2015, 04 30). *voorstellingsbrochure*. Opgehaald van unizo: [http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO\\_Voorstellingsbrochure\\_2014\\_LR.pdf](http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO_Voorstellingsbrochure_2014_LR.pdf)
- Verhelle G, B. R. (2008, november 17). *Perceptie van kerntaken en taakdelegatie in huisartsenpraktijken*. Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/vorming/wetenschapsdag/abstracts2006/988-abstract51.html>

## **Adresse électronique**

Stefke8194@hotmail.com





# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING .....</b>	<b>21</b>
<b>1 AANLEIDING .....</b>	<b>23</b>
<b>2 DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK.....</b>	<b>25</b>
<b>3 ONDERZOEKSMETHODEN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Soort onderzoek.....	29
3.2 Beschrijving gekozen onderzoeksmethoden .....	29
3.2.1 Literatuurstudie .....	29
3.2.2 Online enquête .....	30
3.2.1 Online vragenlijst .....	31
<b>4 PRAKTIJKONDERZOEK.....</b>	<b>33</b>
4.1 Desk research.....	33
4.1.1 Voorwaarden voor het opstarten van een onderneming .....	33
4.1.1 UNIZO.....	36
4.2 Field research.....	37
4.2.1 Huidige situatie in de groepspraktijk .....	37
4.2.2 Taken van de freelance MMA in een huisartsenpraktijk .....	39
4.2.3 Voordelen vanuit het standpunt van huisartsen .....	40
4.2.4 Voordelen vanuit het standpunt van de freelance MMA .....	42
<b>5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Conclusie .....	45
5.2 Aanbevelingen .....	47
<b>LITERATUURLIJST .....</b>	<b>49</b>
<b>BIJLAGEN.....</b>	<b>53</b>



## Woord vooraf

Via deze weg wil ik graag enkele mensen bedanken voor hun hulp en steun, zonder deze mensen zou deze bachelorproef niet tot een goed einde gekomen zijn.

Allereerst zou ik mevrouw Roelandt willen bedanken om mij gedurende het hele onderzoek bij te staan en voor de goede begeleiding bij de bachelorproef.

Tevens wil ik ook mevrouw Van Rampelberg bedanken voor de ondersteuning in het zoeken naar een actueel en interessant onderwerp voor mijn bachelorproef.

Daarnaast wil ik ook alle medewerkers van mijn stageplaats, Groepspraktijk Heirnis te Gent, bedanken om nuttige contactgegevens ter beschikking te stellen die het mogelijk maakten de juiste personen te bereiken voor het versturen van mijn enquête.

Ook hartelijk dank aan de freelance MMA's en alle groepspraktijken die meegewerkt hebben aan dit onderzoek.

Ten slotte wil ik ook mevrouw Van Limberghen, van UNIZO, bedanken om mij te introduceren in de wereld van zelfstandigen.



## Inleiding

Huisartsen moeten de laatste jaren meer en meer administratieve taken afhandelen. Dit is voor vele huisartsen niet meer houdbaar en zij willen hierin ondersteund worden, zegt Domus Medica, de vereniging voor huisartsen. Huisartsen dienen zich volledig op de patiënt te focussen en hun kostbare tijd zou niet moeten worden besteed aan allerlei administratieve taken. Vanuit de overheid krijgen huisartsen, door het project Impulseo II, reeds een tegemoetkoming voor het aanwerven van een administratief medewerker. Niet elke huisarts wenst naast zijn praktijk ook een team te leiden. De freelance MMA kan hier een oplossing bieden.

Vanuit deze visie wordt een nog onbekende tewerkstellingsmogelijkheid van de MMA onder de aandacht gebracht. De freelance MMA kan een oplossing bieden voor de administratieve lasten van een huisarts. Met dit onderzoek richt ik mij enkel op groepspraktijken in Vlaanderen, dit omwille van het toenemend aantal groepspraktijken in Vlaanderen.

Met deze bachelorproef ga ik na of de freelance MMA een meerwaarde kan bieden in een groepspraktijk van huisartsen in Vlaanderen.

De bachelorproef bestaat uit zes onderdelen en begint met de **aanleiding**. Hierin wordt verduidelijkt waarom ik het onderzoek wou uitvoeren en hoe dit onderwerp tot stand kwam. In het tweede deel, **de doelstelling van het onderzoek**, wordt weergegeven wat er met het onderzoek bereikt wil worden. Het derde deel beschrijft het **soort onderzoek**, hoe de gegevens verzameld zijn en bij welke respondenten informatie vergaard werd. Het vierde deel geeft alle **resultaten** van het onderzoek weer. Het vijfde en laatste deel bevat de **conclusie** over het onderzoek, aangevuld met mijn **aanbevelingen**.



# 1 Aanleiding

---

*A goal is a dream with a deadline.*

## Napoleon Hill

Een job vinden waar je mensen kan helpen en bijstaan, dat is het doel dat ik voor ogen had toen ik in het secundair school liep. Zo een job zou ik later vinden. Door mijn opleiding tot Medical Management Assistant (MMA) kan ik deze droom ook bereiken. Doorheen de stages en lessen gedurende deze opleiding heb ik gemerkt dat de MMA een belangrijke rol kan spelen om patiënten een optimale zorg te bieden. Dit is voor mij dan ook het allerbelangrijkste: patiënten in hun zorgproces bijstaan, zodat voor hen alles zo vlot mogelijk verloopt.

Gedurende de opleiding tot MMA heb ik geleerd dat eerstelijnsgezondheidszorg in deze maatschappij steeds belangrijker wordt. Voor vele mensen is de huisarts een spilfiguur en het aanspreekpunt voor al hun vragen en medische problemen. Door onder andere de vergrijzing, het toenemend aantal chronisch zieken en de promotie van eerstelijnsgezondheidszorg door de overheid, dient de toegang tot de eerstelijnsgezondheidszorg zeer vlot en gemakkelijk te verlopen. **Tabel 1** geeft de stijging van de gemiddelde levensverwachting weer. **Tabel 2** geeft de toename van het aantal chronische zieken weer. (Nuyens, 2010)

Gemiddelde levensverwachting
Mannen: 75,1 in 1999 78,1 in 2008 >80 in 2020 (prognose)
Vrouwen: 81,0 in 1999 83,1 in 2008 >85 in 2020 (prognose)

*Tabel 1: gemiddelde levensverwachting, (Nuyens, 2010)*

Chronische zieken
Mannen 22,2% in 1999 25,6% in 2008
Vrouwen 24,0% in 1999 27,7% in 2008
Totaal 23,1% in 1999 26,7% in 2008

*Tabel 2: stijging chronische zieken, (Nuyens, 2010)*

Door deze verschuiving binnen de eerstelijnszorg komen er voor huisartsen meer en meer patiënten bij. Huisartsen moeten de tijd hebben om patiënten te ontvangen, naar hen te luisteren en te onderzoeken zonder dat ze zich druk hoeven te maken om de telefoon die constant rinkelt of een heleboel administratie die nog ligt te wachten.

Aangezien de huisarts zo belangrijk is, heb ik gekozen om in het tweede jaar Medical Office Management een week stage te lopen in een artspraktijk in Schepdaal. Zo had ik de mogelijkheid om deze sector te verkennen en kennis te maken met het takenpakket van een MMA in een groepspraktijk van huisartsen. Tijdens deze stage werd het duidelijk dat artsen het op administratief vlak steeds drukker hebben en alle hulp kunnen gebruiken, dit mede door de vervrouwelijking van het beroep. De vrouw van de arts nam vroeger de administratieve zaken op zich.

Door het verrichten van vooronderzoek en het communiceren met andere artsen over groepspraktijken heb ik waargenomen dat artsen steeds meer in een groepspraktijk samen werken. Exacte cijfers zijn er voor België nog niet gekend maar in Nederland is er al een studie gedaan naar de stijging van het aantal groepspraktijken. In 2005 werkte in Nederland al 42 procent van alle huisartsen in een groepspraktijk tegenover maar 20 procent in 1995. (Jabaaij & Hingstman, 2007)

Door al mijn bevindingen tijdens deze stage is de interesse om mijn eindstage in een groepspraktijk te volgen gegroeid, zo ook het idee om het onderwerp van de bachelorproef aan deze sector te koppelen.

Literatuuronderzoek omtrent dit thema maakte duidelijk dat er in België nog geen officiële en erkende opleiding is voor het administratief bijstaan van een huisarts. Er is veel onduidelijkheid over welke taken een 'administratief assistent' kan uitvoeren en wat de arts uit handen kan geven aan deze persoon. In onder andere Nederland staan ze hier veel verder in, daar is een duidelijkere omkadering en worden artsen beter bijgestaan. (Heiligers, et al., 2012)

Toen ik aan het einde van het tweede jaar de keuze voor een stageplaats en onderwerp diende door te geven, heb ik niet lang getwijfeld. Ik wil een nieuwe tewerkstellingsmogelijkheid van de MMA introduceren in de wereld van de huisartsen. Na overleg met mijn begeleider, Mevr. Roelandt en coördinator, Mevr. Van Rampelberg vonden wij dat er meer aandacht moet zijn voor ondernemers in onze opleiding, daarom dat er gekozen is voor de freelance MMA. Zo is het voor deze opleiding ook duidelijk dat het haalbaar is om als MMA op zelfstandige basis te starten. De freelance MMA zou voor huisartsen en voor hun patiënten een meerwaarde in de praktijk kunnen betekenen.

Met het onderzoek wordt een nog onbekende tewerkstellingsmogelijkheid van de MMA onder de aandacht gebracht. Na een korte rondvraag in mijn omgeving blijkt dat huisartsen het bestaan van een freelance MMA in een huisartsenpraktijk niet kennen. Dit onderzoek gaat na of een freelance MMA een meerwaarde kan zijn voor groepspraktijken in Vlaanderen. Het is belangrijk om een zo duidelijk mogelijke omkadering te bieden van wat een arts van een freelance MMA kan verwachten. Daarom vertrekt deze bachelorproef van de praktijkvraag: "Wat is de rol van een freelance MMA in een groepspraktijk?"



## 2 Doelstelling van het onderzoek

---

Volgens professor geneeskunde Jan Heyrman (KULeuven) is het beroep van huisarts voor vele studenten geneeskunde niet aantrekkelijk genoeg meer. Slechts 35 procent van alle studenten geneeskunde kiest nog voor een huisartsenopleiding. Twintig jaar geleden was dit nog de helft. De angst voor financiële problemen en de te hoge werkdruk vormen een probleem voor beginnende huisartsen. (Van Peel, 2006)

Uit het artsenkadaster dat de Artsenkrant kon inkijken blijkt dat er de komende jaren een tekort aan huisartsen blijft. Eind 2012 waren er 8.459 voltijds werkende huisartsen. Als de tendens blijft voortgaan, zijn er tegen 2022 nog maar 7.670 voltijdse huisartsen, en dit mag absoluut niet gebeuren. (Belga, 2014). De toenemende takenlast die huisartsen meer en meer ervaren, is één van de belangrijkste redenen waardoor er een dreigend huisartsentekort kan ontstaan in België. (Dirickx, Viane, & De Lepeleire, 2011)

De huisartsenorganisatie Domus Medica<sup>1</sup> heeft in een presentatie over de organisatie van de huisartsenpraktijk enkele belangrijke kernbegrippen aangehaald, waardoor het duidelijk wordt dat huisartsen in deze maatschappij zeer belangrijk zijn.

- de huisarts is het eerste aanspreekpunt voor de patiënt wanneer deze medische vragen of problemen heeft;
- de huisarts heeft een belangrijke sleutelpositie in de zorg van de patiënt;
- de huisarts is diegene die het totaalbeeld van de patiënt steeds blijft bewaken;
- de huisarts is voor vele mensen een vertrouwenspersoon waar ze altijd bij terecht kunnen. (Project interviews: huisartsenpraktijken, 2014)

De eerstelijnsgezondheidszorg, waar de huisarts een belangrijke schakel is, neemt een steeds belangrijker plaats in in onze maatschappij. De laatste jaren zijn er heel wat verschuivingen binnen de gezondheidszorg vastgesteld. Denk maar aan de veroudering van de bevolking, meer chronische zieken en een evolutie van therapeutische mogelijkheden binnen de zorgsector, dit door onder andere nieuwe technologieën. (Dirickx, Viane, & De Lepeleire, 2011)

Enkele professoren van onder andere de Universiteit Gent en Leuven hebben duidelijk samengevat waarom de eerstelijnsgezondheidszorg zo belangrijk is en waarvoor deze staat: “Het is een toegankelijke, kwaliteitsvolle en kosteneffectieve opvang voor gezondheids- en welzijnsproblemen, dat een bio-, psycho-, socio- en ecologisch werkkader hanteert.” (De Maeseneer, Aertgeerts, Remmen, & Devroey, 2014)

Volgens Domus Medica is het belangrijk dat de organisatie van huisartsen verandert. Er dient een aangepaste praktijkvorm te komen, zodat huisartsen zich kunnen focussen op de kerntaken van hun beroep. Taakdelegatie dringt zich op voor ondersteunende- en managementtaken. Door taakdelegatie kunnen huisartsen meer patiënten helpen zonder langer hoeven door te werken of kunnen ze meer tijd nemen om aandacht te besteden aan preventie bij hun patiënten.

---

<sup>1</sup> Vzw die de belangen van huisartsen en huisartsenkringen in Vlaanderen op wetenschappelijk, maatschappelijk en syndicaal vlak behartigt.

Uit de resultaten van een pilootstudie van de KU Leuven blijkt dat huisartsen taakdelegatie een goede oplossing vinden. Huisartsen hopen de kwaliteit naar patiënten toe te verbeteren, alsook de werktevredenheid. Zo hopen ze dat huisartsengeneeskunde terug aantrekkelijker wordt voor toekomstige studenten. (Verhelle G, 2008)

De kernvraag in dit debat is: "Wat wordt er nu net verstaan onder taakdelegatie?"

In Nederland is deze term al veel bekender en wordt taakdelegatie gedefinieerd als: "Het overdragen van taken door de hoofdverantwoordelijke in de zorg (arts) naar andere beroepsbeoefenaars." De Nederlandse huisartsen delegeren hun taken vaak aan praktijkondersteuners. Na enkele proefjaren bevestigde evaluerend onderzoek wel degelijk een kwaliteitsverhoging. Patiënten zijn meer tevreden over de toegankelijkheid van de zorg, de samenwerking van de huisarts met andere zorgverleners en het sneller terecht kunnen bij andere zorgverleners na doorverwijzing. De oorzaak is terug te vinden in de taakdelegatie, maar ook in de toegevoegde waarde die de praktijkondersteuner levert. (Heiligers, et al., 2012)

Door het lezen van deze positieve resultaten die een administratief medewerker kan bieden in een artspraktijk, is het belangrijk dat er in België meer aandacht gespendeerd wordt aan dit onderwerp. Een artikel uit het vaktijdschrift Huisarts Nu bevestigt het belang van praktijkondersteuning. Wanneer de taakdelegatie binnen de huisartsenpraktijken zou toenemen, kan dit leiden tot tijds-winst en een betere zorgkwaliteit. Hiermee bedoelt men dat er tijd zou vrijkomen om de patiënten meer informatie te verstrekken rond preventie en het beter opvolgen van chronisch zieke patiënten. (Dirickx, Viane, & De Lepeleire, 2011)

In 2013 verscheen er via de website van Domus Medica een artikel waarin huisartsen nog maar eens duidelijk maken dat ze iemand willen die hun administratieve lasten kan opvangen. Het is voor huisartsen een uitdaging om kwaliteit en toegankelijkheid doorheen de jaren te blijven garanderen. Ze willen een zorgteam binnen hun praktijk, patiënten dienen in elk aspect van hun bezoek aan de huisarts optimaal geholpen te worden. (Domus Medica, 2013)

Een medewerker die alle delegerende taken van huisartsen kan opvangen, is noodzakelijk om in de komende decennia het hele zorgtraject kwaliteitsvol te kunnen houden voor de patiënt. Het is door heel veel organisaties duidelijk gemaakt dat er dringend hulp nodig is voor huisartsen. Tot op vandaag blijft dit een knelpunt dat niet opgelost geraakt, wat het een actueel thema maakt.

Om de publieke opinie mee te overtuigen verscheen er in het Nieuwsblad van maart 2006 een interessant artikel over het belang van groepspraktijken. Hierin stelt auteur, Valerie Van Peel, dat het op financieel vlak bijna onmogelijk is geworden voor huisartsen om in deze tijd nog een eenmanspraktijk op te richten. Bovendien moeten zij elk jaar meer administratie afhandelen, waardoor het onhoudbaar wordt voor huisartsen om alles zelf te blijven doen. De enige optie die de toekomstige studenten geneeskunde nog zien zitten is werken binnen een groepspraktijk. Zo blijft de job houdbaar en is er minder kans dat huisartsen stoppen door te hoge werkdruk. Het samenwerken in een groepspraktijk kan een oplossing bieden om ondersteunende hulp te kunnen bekostigen. (Van Peel, 2006).

Het onderzoek dat met deze bachelorproef zal uitgevoerd worden, richt zich enkel op groepspraktijken, omdat deze naar mijn mening de toekomst zijn. Mijn gevoel werd bevestigd na het lezen van het artikel “Van solohuisarts naar huisarts onder één dak.” Het artikel is geschreven door enkele huisartsen die samen een groepspraktijk begonnen zijn. Deze huisartsen zijn hun carrière allemaal als solohuisarts begonnen maar geleidelijk aan zijn ze geëvolueerd naar huisartsen onder één dak (HOED). Zij merken ook op dat huisartsen meer en meer naar een andere praktijkvorm op zoek zijn. In hun artikel beschrijven ze een tienstappenplan voor huisartsen die een groepspraktijk willen beginnen en op een zo vlot mogelijke, kwaliteitsvolle manier met elkaar willen samenwerken. In dit stappenplan worden zeer duidelijk punten naar voor gebracht die belangrijk zijn voor huisartsen, maar ook waar de patiënt heel wat voordelen bij heeft. Ze opteren voor een visie in de huisartsenpraktijk waar een kwaliteitsvolle zorg voor patiënten centraal staat. (De Lepeleire, et al., 2009)

Het samenwerken als huisarts in een groepspraktijk biedt heel wat voordelen zowel voor de huisarts zelf, als voor de patiënten:

- optimalisatie van de dienstverlening;
- het aanbieden van een service tegenover de patiënten (er zal altijd één van de dokters beschikbaar zijn voor de patiënten);
- overleg met collega's over medisch moeilijke situaties, samen weet je meer dan alleen;
- mogelijkheid om de medische aanpak te bespreken, maar ook om informatie uit te wisselen.

In huisartsenpraktijk Heirnis, waar ik stage loop, zijn ook basisprincipes zeer belangrijk. Door het samenwerken in een groepspraktijk kunnen ze deze principes maximaal uitvoeren. Via de visie, die terug te vinden is op de website van de praktijk, informeren ze de patiënten over de principes die zij belangrijk vinden in de praktijk. (Verhofstadt, 2015)

Het gaat hier onder andere over volgende principes:

- rationeel omgaan met medicatie;
- ijveren voor een betaalbare en toegankelijke gezondheidszorg;
- de patiënt gidsen doorheen het ruime aanbod van doorverwijsmogelijkheden. Wanneer kan je naar welke specialist of welk onderzoek en waar?

Waarom deze bachelorproef dan net freelance hulp onder de aandacht wil brengen, brengt ons bij een ander actueel thema in ons leven: langer werken.

Door nieuwe maatregelen van de regering moet iedereen langer werken. Na het lezen van het artikel, “Flexibel werken geeft 'goesting' om langer te werken”, op de website van UNIZO<sup>2</sup>, werd duidelijk dat het voor iedereen moeilijk wordt om langer te werken. HR-dienstverlener Securex heeft dit thema ook onder de aandacht gebracht door een onderzoek uit te voeren bij werknemers: “Op welke manier zien zij het zitten om langer te werken?” Hieruit bleek dat werknemers het enkel haalbaar vinden als zij kunnen kiezen wanneer en waar ze werken. Vele werknemers geven aan dat ze weinig tot geen flexibiliteit hebben om dit te beslissen. (Square, 2014).

Één van de belangrijkste redenen waarom mensen kiezen om als zelfstandige te werken, is de flexibiliteit die de job biedt. Je bepaalt zelf welke opdrachten je aanneemt en hoeveel uur je werkt per dag (Wijss, 2014). Het werken als freelance MMA kan, om deze reden, een oplossing bieden om langer met ‘goesting’ te werken.

---

<sup>2</sup> Unie Voor Zelfstandige Ondernemers

Sinds mei 2015 zijn er zeven freelance MMA's gekend in Vlaanderen, ook voor hen is het het belangrijk dat hun werk bekend wordt. Na het lezen van het artikel in de Artsenkrant van Hilde De Winne, die werkt als freelance MMA, werd het nog eens duidelijk dat er aandacht dient te zijn voor dit beroep. Hilde De Winne heeft als starter in dit beroep een award gewonnen. Zij zag er de oplossing in om als freelance MMA huisartsen te ondersteunen in hun administratie, maar kreeg van huisartsen amper reactie. (Ruysschaert, 2013)

Huisartsen kennen deze tewerkstellingmogelijkheid nauwelijks of zelfs niet en wanneer iets niet bekend in de oren klinkt, zijn we al vaker geneigd hier niet op in te gaan. Dit onderzoek wil er proberen voor te zorgen dat de freelance MMA een vertrouwd begrip voor huisartsen wordt en dat zij er veel voordelen uit halen om met hen in zee te gaan.

Met de onderzoeksvraag **“Wat is de meerwaarde van een freelance medical management assistent in een groepspraktijk van huisartsen in Vlaanderen?”** wordt er duidelijk gemaakt wat een freelance MMA kan betekenen voor huisartsen en hun praktijk. Om deze meerwaarde aan te tonen is het vanzelfsprekend dat er nog andere aspecten van deze job duidelijk moeten zijn, vandaar de drie volgende deelvragen:

- 1 Welke stappen moet een MMA ondernemen om als freelancer te starten? Het is voor beginnende starters belangrijk dat zij weten hoe ze als freelancer kunnen starten.
- 2 Wat zijn de voordelen voor huisartsen wanneer ze een freelance MMA tewerkstellen in hun praktijk? Deze deelvraag vormt de sleutel van deze bachelorproef.
- 3 Wat zijn de taken die een freelance MMA zowel binnen de praktijk als vanop afstand kan uitvoeren? Huisartsen weten zo concreet wat ze kunnen verwachten van een freelance MMA. Met deze deelvraag wens ik de kerntaken van de freelance MMA duidelijk weer te geven.

## 3 Onderzoeksmethoden

---

Het hanteren van de juiste onderzoeksmethode bij elke vraag is cruciaal om het onderzoek op een correcte wijze te voeren. Allereerst is het belangrijk dat er nagedacht wordt over wat er juist over het onderwerp dient onderzocht te worden, vervolgens kan het soort onderzoek bepaalt worden. Als laatste is er nog een zeer belangrijke stap: het bepalen van de onderzoeksmethoden voor de hoofd- en deelvragen. Het is essentieel dat de onderzoeker hier grondig over nadenkt, zodat de vragen met een correcte methode onderzocht worden. Als de juiste onderzoeksmethode gekozen is en er bepaald is bij welke doelgroep de gegevensverzameling dient te gebeuren, worden de juiste informatie en gegevens verkregen die nodig zijn voor het onderzoek. In dit hoofdstuk worden deze stappen toegepast en gemotiveerd.

### 3.1 Soort onderzoek

Dit onderzoek is voornamelijk een **beschrijvend, kwalitatief onderzoek**. De freelance MMA in een huisartsenpraktijk is een nog onbekend onderwerp in België. Het is belangrijk dat deze nieuwe tewerkstellingsmogelijkheid voor de MMA in een huisartsenpraktijk verkend wordt. In ziekenhuizen is de freelance MMA reeds werkzaam, bij huisartsen zijn zij nog onbekend terrein. Met dit beschrijvend onderzoek is het de bedoeling dat huisartsen meer inzicht krijgen in de tewerkstelling van een freelance werkracht en dat er voor hen meer informatie beschikbaar is over dit onderwerp.

### 3.2 Beschrijving gekozen onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk zullen de soorten onderzoeksmethoden overlopen worden die gedurende het onderzoek gebruikt zijn. Per onderzoeksmethode wordt beschreven waarom er voor deze methode gekozen is en bij welke deelvraag de methode toegepast is.

#### 3.2.1 Literatuurstudie

De eerste deelvraag van mijn onderzoek: **“Welke stappen moet een MMA ondernemen om als freelancer te starten?”** kon het best beantwoord worden door middel van een literatuurstudie. Dit was de meest doeltreffende methode om op korte tijd veel te leren over het starten als zelfstandige in hoofberoep.

Er is contact opgenomen met een werknemer van de Unie van Zelfstandige Ondernemers (UNIZO) en zo is er een startersbrochure verkregen die nodig was om mij te verdiepen in dit onderwerp. Via deze brochure, die UNIZO ook meegeeft aan alle beginnende ondernemers, werd een duidelijk overzicht verkregen. Deze brochure legt alles stapsgewijs uit en zo kon de informatie op eigen tempo verwerkt worden. Wanneer er bij een bepaald onderdeel nog verduidelijking nodig is, staan er nog meer details op hun website. UNIZO heeft namelijk zowel digitaal als op papier zeer veel informatie beschikbaar voor starters. Om het onderdeel van de startersvoorwaarden en administratieve formaliteiten beter te begrijpen ben ik door middel van browsing nog meer informatie gaan opzoeken. In de online zoekmachine Google, was één zoekterm voldoende om de juiste informatie te bekomen. De zoekterm: ‘startersvoorwaarden voor zelfstandigen unizo’, leverde mij 2170 resultaten op, maar met het eerste resultaat heb ik voldoende informatie verkregen.

### 3.2.2 Online enquête

Om de onderzoeksvraag: *“Wat is de meerwaarde van een freelance medical management assistent in een groepspraktijk van huisartsen in Vlaanderen?”* te beantwoorden, is er gekozen om te werken met een online enquête. Bij deze vraag wordt er onderzocht hoe huisartsen tegenover deze tewerkstellingsmogelijkheid staan en of freelance MMA's naar hun mening een meerwaarde kunnen bieden in hun groepspraktijk. Hier is het belangrijk om de mening te weten van huisartsen in Vlaanderen. Het moet duidelijk zijn of huisartsen interesse hebben in een freelance MMA om de werkdruk te verminderen of niet. Om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen, dienen er zoveel mogelijk meningen van huisartsen bekomen te worden.

Er zijn heel wat redenen waarom er voor een online enquête gekozen is:

- het is milieuvriendelijk, niemand hoeft papieren af te drukken;
- het is kosteloos, er hoeft niets opgestuurd te worden via de post;
- de online enquête kan naar heel wat huisartsen verstuurd worden;
- voor de respondenten is het een snelle methode om een enquête in te vullen;
- de respondenten kunnen de enquête invullen wanneer zij het wensen en op hun tempo, wat je niet hebt als je een telefonische enquête afneemt;
- online kan men de enquête ook een bepaalde stijl geven: zo wordt het aantrekkelijker voor de respondent om deze in te vullen. (online enquête, 2015)

Voor de enquête is er gekozen om te werken met Google Formulieren. Het is een gebruiksvriendelijke tool zowel voor diegene die de enquête samenstelt als voor de respondenten. De enquête werd verzonden naar 50 groepspraktijken in Oost-Vlaanderen. Zelf heb ik 33 groepspraktijken gezocht op internet en via mijn stageplaats zijn er nog contactgegevens van 17 praktijken verkregen in de regio Gent.

De praktijken die zelf gezocht zijn, zijn verkregen door middel van browsing. Het zoeken via de online tool van de Gouden Gids verschafte mij contactgegevens van 20 groepspraktijken in Oost-Vlaanderen. De zoektermen: 'huisartsen, huisartsenpraktijk en groepspraktijk in Oost-Vlaanderen', leverde de meeste resultaten op. De overige 13 praktijken ben ik gaan zoeken via de online zoekmachine Google. De zoekterm: 'huisartsenpraktijk Oost-Vlaanderen' leverde mij 22.400 resultaten op. Om na te gaan of er zich effectief groepspraktijken tussen de resultaten bevonden, was deze zoekterm te ruim. De zoekstrategie moest aangepast worden om nuttige resultaten te bekomen. Door gebruik te maken van een geografische kaart van Oost-Vlaanderen, is er per gemeente gezocht naar praktijken. Door volgende zoekterm: 'huisartsenpraktijken in (desbetreffende gemeente)' te gebruiken, werden de overige 13 praktijken gevonden.

Na het versturen van de enquête op 28 maart en een reminder op 20 april, is er van 26 praktijken een reactie verkregen. Hieronder wordt er kort toegelicht hoe de enquête is samengesteld.

**Deel 1** is een inleidend deel met vragen voor alle huisartsen. Het deel bestaat uit vier vragen, waaronder twee open vragen en twee gesloten vragen. Hier wordt er nagegaan uit hoeveel huisartsen de praktijk bestaat, hoe ze hun tijd als huisarts verdelen en of ze met een administratief medewerker werken.

**Deel 2** van de enquête vullen huisartsen in wanneer de groepspraktijk al een administratief medewerker in dienst heeft. Dit deel bestaat uit vijf vragen, waaronder één open vraag en vier gesloten vragen. Met dit deel van de enquête wil ik inzicht krijgen in de taken die huisartsen delegeren aan hun administratief medewerker en welke functie deze personen hebben.

**Deel 3** wordt ingevuld wanneer huisartsen nog geen administratief medewerker hebben en alle administratie en managementtaken nog zelf doen. Dit deel bestaat uit vijf gesloten vragen. Hier wordt er achterhaald waarom huisartsen geen taken delegeren, of er interesse voor hulp is en welke taken ze dan zouden delegeren aan deze persoon.

**Deel 4** is het laatste deel met vragen voor alle respondenten. Hier ga ik na of er al groepspraktijken samengewerkt hebben met een freelance MMA en/of er interesse is in de freelance MMA als nieuwe tewerkstellingskracht in een groepspraktijk. Dit doe ik door middel van 7 gesloten vragen.

### 3.2.1 Online vragenlijst

De laatste twee deelvragen van mijn onderzoek: *“Wat zijn de voordelen voor huisartsen wanneer ze een freelance MMA tewerkstellen in hun praktijk?”* en *“Wat zijn de taken die een freelance MMA zowel binnen de praktijk als vanop afstand kan uitvoeren?”* zijn beantwoord door middel van een online vragenlijst.

Deze twee deelvragen kunnen enkel beantwoord worden door mij te baseren op ervaringen en informatie van reeds tewerkgestelde freelance MMA's. Ik ben via internet opzoek gegaan naar freelance MMA's in Vlaanderen en heb deze gecontacteerd via e-mail. Zeven freelance MMA's zijn gecontacteerd. In eerste instantie werd er geopteerd om deze personen te interviewen, maar hun werk-schema liet niet toe om de nodige tijd vrij te maken binnen mijn vooropgestelde tijdsplanning van dit onderzoek. Als alternatief werden deze vragen online doorgestuurd. Deze oplossing bood de freelance MMA's de mogelijkheid deze vragen in te vullen op het moment dat het voor hen mogelijk was. Deze wijziging in de onderzoeksstrategie zorgde ervoor dat de responsgraad van 42 procent verzekerd werd. Het interview bestaat uit 14 open vragen. Er wordt onder andere gepeild naar de interesse om als freelancer te starten, de voor- en nadelen van deze job, wat zij kunnen betekenen voor een huisarts en welke taken zij kunnen uitvoeren in de praktijk.





## 4 Praktijkonderzoek

---

### 4.1 Desk research

In dit onderdeel van het praktijkonderzoek wordt deelvraag 1 beantwoord aan de hand van een literatuurstudie.

#### 4.1.1 Voorwaarden voor het opstarten van een onderneming

Allereerst is het belangrijk dat duidelijk wordt gemaakt wat er wordt bedoeld met ‘werken op zelfstandige basis.’ Dit gebeurt aan de hand van twee definities: één definitie van de Federale Overheidsdienst (FOD) en één definitie van zelfstandige.be.

Zelfstandige.be definieert deze term als: *“Jij engageert je ten overstaan van een opdrachtgever om op vrijwillige en zelfstandige basis, opdrachten te aanvaarden en correct uit te voeren, tegen een vooraf afgesproken dag- of uurprijs.”* (De Bruyn, 2013)

De definitie van de Federale Overheidsdienst luidt: *“Een zelfstandige oefent een winstgevende beroepsactiviteit uit zonder daarbij aan een werkgever te zijn verbonden met een arbeidsovereenkomst.”* (overheidsdienst, 2012)

Verder dient er een duidelijke omkadering voor jonge ondernemers te zijn. Hoe begin je aan de procedure om te starten als zelfstandige in hoofdberoep? Welke stappen moet je ondernemen? Hier begint het uiteindelijk allemaal mee.

Verder zal dit onderdeel ook informatie meegeven over UNIZO, de grootste ondernemersorganisatie van Vlaanderen, waar je als zelfstandige met al je vragen terecht kan. Alle informatie kan geraadpleegd worden in de startersgids van Unizo, deze gids is verkrijgbaar in elk UNIZO-kantoor in Vlaanderen. De informatie in dit hoofdstuk is hierop gebaseerd. (Unizo, Alles in huis voor uw eigen onderneming, 2014)

Er kan natuurlijk ook via andere organisaties informatie verkregen worden, waaronder NSZ (Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen) en VOKA.

Vooraleer iemand een eigen zaak kan opstarten, zijn er een aantal voorwaarden waar aan moeten voldaan worden. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen: de startersvoorwaarden, de administratieve formaliteiten en de verplichte verzekeringen.

## **Startersvoorwaarden**

Allereerst moet diegene die een eigen zaak wil opstarten rechts- en handelingsbekwaam zijn. Dit wil zeggen dat deze mensen meerderjarig en geestelijk gezond dienen te zijn.

Ten tweede moeten zij over de Belgische nationaliteit beschikken of een nationaliteit binnen de Europese Unie. Personen die niet afkomstig zijn van een EU-land dienen hun diploma gelijkwaardig te laten verklaren en moeten een beroepskaart aanvragen. Dit gebeurt in de gemeente waar ze zijn ingeschreven.

Ten derde moet er kunnen aangetoond worden dat ze capabel zijn om een onderneming te leiden. Een attest van kennis van beroepsbeheer is hier vereist. Dit bewijs kan geleverd worden door een diploma bedrijfsbeheer voor te leggen of door het bewijzen van praktijkervaring. Voor bepaalde beroepen is ook een bewijs van beroepskennis nodig, maar voor het starten als freelance MMA is dit niet vereist.

## **Administratieve formaliteiten**

Er zijn ook heel wat administratieve formaliteiten die een beginnende ondernemer moet volbrengen vooraleer hij/zij kan starten als ondernemer.

Ten eerste dient er een zichtrekening geopend te worden bij een Belgische bank. Dit gebeurt op naam van de ondernemer of op naam van de zaak.

Er dient ook vastgesteld te worden onder welke ondernemingsvorm er een zaak gestart wil worden. Dit kan onder een vennootschapsvorm, een eenmanszaak of handelszaak. Aangezien freelance MMA's vooral starten onder de vorm van een eenmanszaak wordt er niet verder ingegaan op de andere vormen.

Een eenmanszaak heeft geen aparte rechtspersoonlijkheid wat wel het geval is bij een vennootschap. De ondernemingsvorm heeft enkele specifieke kenmerken: er is geen splitsing tussen het privévermogen van de ondernemer en het vermogen van de zaak, er hoeft geen oprichtingsakte opgesteld worden en de administratieve en boekhoudkundige verplichtingen zijn beperkt. De onbeperkte aansprakelijkheid is dan weer een nadeel aan deze ondernemingsvorm. Dit betekent dat bij een eventueel faillissement het persoonlijk vermogen kan aangesproken worden.

Wanneer de ondernemingsvorm bepaald is kan er verder gegaan worden met de volgende stap: het inschrijven van de onderneming in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). Dit kan gemakkelijk via een erkend ondernemingsloket (Acerta, Xerius, Partena, Zenito<sup>3</sup>). De gegevens die voor de inschrijving nodig zijn: rekeningnummer, de activiteit die zal uitgevoerd worden en naam van de onderneming. Na deze inschrijving ontvangt de toekomstige ondernemer een ondernemingsnummer (btw-nummer), dat bestaat uit 10 cijfers. Dit nummer wordt door een erkend ondernemingsloket geactiveerd.

---

<sup>3</sup> Zenito is een partner van UNIZO.

Verder moeten zelfstandigen binnen de 90 dagen bij een sociaal verzekeringsfonds aangesloten zijn. Deze innen de sociale bijdrage en zo worden de rechten voor zelfstandigen geopend en kunnen zij bijdragen ontvangen. Zelfstandigen hebben recht op: gezinsbijslag, moederschapsvergoeding, terugbetaling van de medische kosten, uitkering in geval van arbeidsongeschiktheid en een pensioenuitkering. Het sociaal verzekeringsfonds berekent deze sociale bijdrage op het netto bedrijfsinkomen. Enkele voorbeelden van sociale verzekeringsfondsen zijn: Acerta, Xerius, Partena en Zenito.

Zelfstandigen moeten ook bij een ziekenfonds aangesloten zijn. Normalerweise was dit voordien al het geval, zo dient de zelfstandige dan enkel het statuut aan te passen.

Het bijhouden van de boekhouding is een nog zeer belangrijk onderdeel wanneer je wil werken als zelfstandige. Op elk moment moet de zaakvoerder alle nodige informatie over de onderneming aan de fiscus kunnen overhandigen. Het is belangrijk dat dit strikt bijgehouden wordt, zodat er steeds een volledig beeld is van inkomsten en uitgaven. (Stessens, 2007)

### **Verplichte verzekeringen**

Wanneer je in België een onderneming wil oprichten ben je verplicht om enkele verzekeringen af te sluiten bij een erkende verzekeringsmaatschappij. Het gaat om de volgende verzekeringen:

- arbeidsongevallenverzekering;
- verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid auto;
- verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid bij brand.

#### 4.1.1 UNIZO

UNIZO is een onafhankelijke organisatie van en voor zelfstandige ondernemers in Vlaanderen. UNIZO zorgt ervoor dat alle belangen van zelfstandigen verdedigd worden.

UNIZO helpt zelfstandigen door informatie en advies te geven op alle mogelijke manieren. Dagelijks informeren zij hen via de website, via elektronische nieuwsbrieven en elke maand krijgen zelfstandigen een magazine toegestuurd met allerlei informatie, getuigenissen van ondernemers, etc. . Zelfstandigen kunnen met al hun vragen 24u/24u terecht bij de UNIZO Ondernemerslijn. Als er nood is aan een persoonlijk adviesgesprek kunnen zij steeds langsgaan bij een regiosecretariaat in de buurt. De contactgegevens kunnen teruggevonden worden op de website van UNIZO. (UNIZO, 2015).

UNIZO heeft ook een freelance netwerk voor zelfstandigen opgestart: Love To Be Free. Hier vind je info terug voor én door freelance ondernemers om nog beter te worden als ondernemer. (freelance netwerk voor zelfstandige ondernemers, 2015)

Zelfstandigen die lid zijn van UNIZO kunnen deelnemen aan infosessies en opleidingen en zo in contact komen met andere ondernemers in hun buurt.

De volledige en uitgebreide voorstelling van UNIZO kan altijd worden teruggevonden op [www.unizo.be/voorstellingsbrochure](http://www.unizo.be/voorstellingsbrochure).

## 4.2 Field research

In dit deel vindt de lezer de resultaten van de online enquête bij groepspraktijken en de resultaten van de interviews met drie freelance MMA's. De enquête is verstuurd naar 50 groepspraktijken in Oost-Vlaanderen en uiteindelijk hebben 26 groepspraktijken geantwoord, wat een respons van 52 procent opleverde. De resultaten van de online enquête kunnen teruggevonden worden in bijlage.

Allereerst zal dit deel van de bachelorproef een duidelijk beeld scheppen over de huidige situatie in een huisartsenpraktijk. Worden huisartsen in hun administratieve taken ondersteund door een administratief medewerker? Wie werven zij hiervoor aan? Deze informatie is immers noodzakelijk om duidelijk te kunnen maken of een freelance MMA een oplossing kan zijn voor de vele administratieve en ondersteunende taken die bij een groepspraktijk komen kijken.

Vervolgens zullen deelvraag twee en drie beantwoord worden. Eerst wordt er een opsomming gemaakt van de verschillende taken die een freelance MMA in een huisartsenpraktijk kan uitvoeren. In deze opsomming bevinden zich ook de taken die een huisarts zou delegeren aan een administratief medewerker.

Tot slot worden de voordelen vanuit het standpunt van huisartsen besproken wanneer deze een freelance MMA zouden tewerkstellen en vanuit het standpunt van de MMA. Uit de enquête is gebleken dat 96,2 procent van de ondervraagde groepspraktijken deze tewerkstellingsmogelijkheid niet kent. De drie freelance MMA's geven in het interview weer dat zij vermoeden dat het de kostprijs is die huisartsen afschrikt om hen in te huren.

### 4.2.1 Huidige situatie in de groepspraktijk

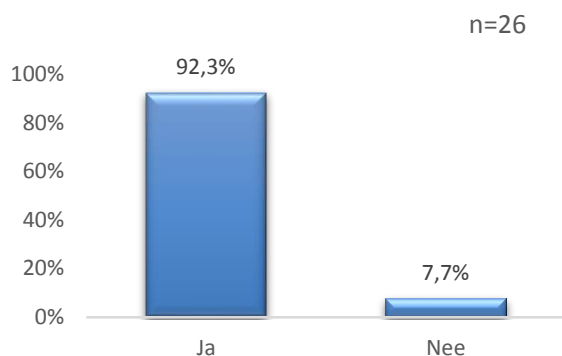
Het is gebleken dat huisartsen de komende jaren meer en meer aan taakdelegatie moeten doen om hun job kwaliteitsvol te kunnen blijven uitoefenen. Dit blijkt uit de literatuurstudie die ik gedaan heb vooraleer ik aan deze bachelorproef kon beginnen. Huisartsen die samenwerken in een groepspraktijk is reeds een stap in de goede richting. Dit is voor hen financieel de enige mogelijkheid om een administratief medewerker aan te werven waar ze hun taken aan kunnen delegeren. Verder in dit hoofdstuk zal blijken dat groepspraktijken tegewoondig steeds uitgebreider worden. Om de huidige situatie in de groepspraktijk duidelijk te kunnen schetsen is het belangrijk is dat er wordt onderzocht hoeveel tijd huisartsen aan hun patiënt besteden en hoeveel tijd aan administratieve taken die ze kunnen delegeren aan een opgeleid administratief medewerker.

Zoals al eerder in de inleiding vermeld is, zijn alle groepspraktijken die hebben meegewerkt aan de enquête zeer uitgebreid. Maar liefst 42 procent van de ondervraagde praktijken werkt met vijf of meer huisartsen samen. 10 procent werkt met vier huisartsen samen en 28 procent met 3 huisartsen. Door het samenwerken in groepspraktijken is het financieel haalbaar en interessanter voor huisartsen om een administratief medewerker aan te werven die hen bijstaat in de administratieve taken. Ze werven in hun praktijk ook meerdere functies aan om hen bij te staan.

De resultaten van de enquête geven weer dat huisartsen meer en meer aan taakdelegatie kunnen doen binnen de groepspraktijk waar ze werken. Alle ondervraagde huisartsen besteden aan het beantwoorden van telefoons, het opvragen van resultaten, het inplannen van afspraken en het opvragen van verslagen/resultaten minder dan 30 procent van hun tijd. Dit lage cijfer is het gevolg van de taakdelegatie, die mogelijk is binnen de praktijk. Huisartsen hoeven enkel nog dringendere telefoons aan te nemen of wanneer een patiënt resultaten van een test nodig heeft.

Door deze hulp kunnen huisartsen meer tijd besteden aan hun patiënt. Dit bleek ook uit de cijfers van de enquête. 84,7 procent van de ondervraagde huisartsen besteden tussen de 30 en 70 procent van hun tijd aan het onderzoeken van de patiënt en het geven van advies. 7,7 procent van de ondervraagden besteedt zelfs meer dan 70 procent van hun tijd aan de patiënt. Door het delegeren van de administratieve taken kunnen zij zich volledig richten op de zorg van de patiënt, wat voor de huisarts de belangrijkste taak in hun takenpakket is.

**Grafiek 1** toont dat 92,3 procent van de ondervraagde praktijken samenwerkt met een administratief medewerker. Vaak gaat het hier dan niet om één persoon die ze voor deze functie aanwerven, maar werken ze met meerdere functies samen die dan deeltijds tewerkgesteld worden.



**Grafiek 1: Werkt u met een administratieve hulp in uw praktijk?**

De volgende personen worden voor deze job aangeworven: MMA's, praktijkassistentes, verpleegkundigen en secretaresses. Deze laatste functie is binnen de artsenpraktijk het populairst. 75 procent van de praktijken werft namelijk een secretaresse aan gecombineerd met hulp van een verpleegkundige (29,2%), een praktijkassistente (25%) of een MMA (8,3%). 17,4 procent geeft ook aan dat ze op drukke momenten samenwerken met vrijwilligers of met een telesecretariaat.

7,7 procent van de praktijken heeft geen administratief medewerker. Één praktijk gaf aan dat er geen beschikbare ruimte in de praktijk is om een goede werkplek in de richtingen, de andere praktijk werkt samen met een telesecretariaat om de meeste telefoons af te handelen en afspraken in te plannen. Ookal hebben deze praktijken nu geen administratieve werkracht in dienst, uit de enquête blijkt dat zij bereid zijn om te investeren in een geschoolde werkracht met ervaring wanneer ze hierdoor meer tijd voor hun patiënten en voor zichzelf hebben.

#### 4.2.2 Taken van de freelance MMA in een huisartsenpraktijk

Deze deelvraag van het onderzoek wordt beantwoord aan de hand van de resultaten die verkregen zijn door de interviews met drie freelance MMA's en de resultaten van de enquête.

Het takenpakket van een freelance MMA is zeer gevarieerd en zij kunnen heel wat taken voor hun rekening nemen binnen een artsenpraktijk. Binnen deze deelvraag wordt een onderscheid gemaakt tussen de taken die de freelance MMA uitvoert in de artsenpraktijk en deze die ze vanop afstand kan uitvoeren.

##### Het takenpakket in de huisartsenpraktijk

Wanneer huisartsen binnen de praktijk de plaats en ruimte hebben, kan de freelance MMA taken in de praktijk uitvoeren. In een huisartsenpraktijk gaat het hoofdzakelijk om het **onthaal** van patiënten, maar er zijn natuurlijk nog een heleboel andere taken die in de praktijk dienen afgehandeld te worden.

Het gaat hier dan om:

- telefoons beantwoorden;
- e-mails beantwoorden;
- afspraken inplannen;
- post beheren;
- patiëntengegevens ingeven in het elektronisch patiëntendossier;
- documenten inscannen in het patiëntendossier;
- verslagen opvragen;
- medisch materiaal bestellen;
- administratie derde betalings bijhouden;
- stock beheren;
- betalingen uitvoeren;
- boekhouding bijhouden;
- klassement bijhouden.

In de enquête geven huisartsen ook aan dat zij al deze taken delegeren aan hun administratief medewerker.

##### Het takenpakket vanop afstand

In een huisartsenpraktijk is het werk vanop afstand eerder beperkt, maar het zijn vaak taken waar huisartsen veel tijd mee verliezen die een zelfstandige nog steeds van thuis uit kan afhandelen. **Telesecretariaat** is hier het beste voorbeeld. Telefoons beantwoorden en afspraken inplannen zijn voor huisartsen een administratieve taak waar ze vaak heel wat tijd mee verliezen. Voor huisartsen is er niets zo vervelend als gestoord worden tijdens elke consultatie. Wanneer huisartsen deze taak uit handen kunnen geven, is dit al een hele verlichting van de arbeidslast voor hen. Verder kan de freelancer vanop afstand ook de eventuele website van de praktijk beheren.

### 4.2.3 Voordelen vanuit het standpunt van huisartsen

In deel vier van de enquête voor huisartsen ben ik nagegaan hoe bekend de freelance MMA bij huisartsen is en of er interesse voor deze nieuwe beroepsgroep is.

Slechts één groepspraktijk onder de ondervraagden is bekend met deze tewerkstelling. Hoewel huisartsen deze tewerkstellingsmogelijkheid niet kennen, zijn 73,8 procent van de ondervraagde praktijken er eerder tot helemaal van overtuigd dat ze in de toekomst een samenwerking met een freelance werkracht overwegen. Huisartsen overwegen een freelance werkracht wanneer een vast personeelslid tijdelijk dient vervangen te worden. De enquête geeft weer dat groepspraktijken erin geloven dat een freelance MMA in bepaalde omstandigheden een meerwaarde voor hen kan zijn.

Meer dan de helft van de praktijken gaat er eerder tot helemaal mee akkoord dat een freelance MMA in hun praktijk een meerwaarde kan bieden bij:

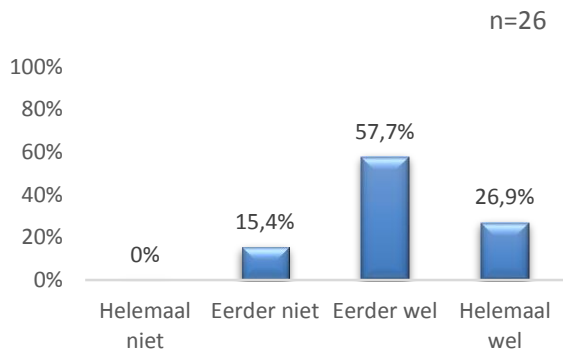
- tijdelijke vervanging van een ziek personeelslid (88,5%);
- tijdelijke ondersteuning bij zeer drukke periodes (69,2%);
- ondersteuning voor enkele uren of dagen per week (69,2%).

Het uitvoeren van taken op afstand zou echter voor 76,9 procent van de ondervraagde praktijken geen meerwaarde bieden.



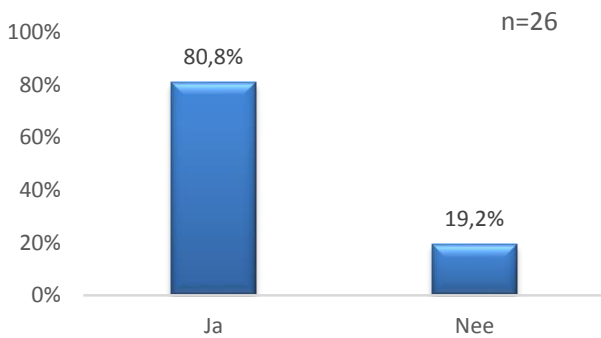
Onderstaande grafieken tonen aan dat huisartsen duidelijk interesse hebben om een freelance MMA in de toekomst aan te werven in hun praktijk.

**Grafiek 2** geeft weer dat 84,6 procent van de praktijken het eerder wel of helemaal zouden overwegen om in de toekomst een MMA in te huren.



**Grafiek 2: In welke mate zou u het overwegen om een freelance MMA in te huren?**

**Grafiek 3** toont aan dat 80,8 procent van de ondervraagde huisartsen graag over meer informatie zouden beschikken in verband met een freelance MMA in de buurt.



**Grafiek 3: Zou u graag meer informatie wensen over een freelance MMA in de buurt?**

#### 4.2.4 Voordelen vanuit het standpunt van de freelance MMA

Uit de ondervraging van drie freelance MMA's bleek dat zij voor huisartsen en hun praktijk heel wat kunnen betekenen. Ook de website van een freelance MMA die meegewerkt heeft aan het onderzoek bevestigt dit. (De Winne, 2015)

Huisartsen die op drukkere momenten in de praktijk nog amper tijd hebben voor hun patiënten door al het administratieve werk dat nog ligt te wachten, weerspiegelt vaak de realiteit. Ze hebben nog nauwelijks vrije tijd omdat ze tot 's avonds laat doorwerken aan de administratie van patiënten en hun praktijk. Het kan ook anders. Huisartsen kunnen in drukkere tijden kiezen voor een freelance MMA, maar ook wanneer een vaste medewerker van het secretariaat ziek, met vakantie of in zwangerschapsverlof is.

Er kan verzekerd worden dat de huisarts een **geschoolde, professionele** werkracht tewerkgesteld krijgt met heel wat **ervaring** in de zorgsector. Door deze ervaring is onder andere werken met nieuwe software geen probleem. De ondervraagde freelance MMA's hebben namelijk allemaal al jaren als MMA in dienst gewerkt vooraleer ze op zelfstandige basis begonnen zijn. De freelance MMA's gaven tijdens het interview aan dat ze deze ervaring in de sector belangrijk vinden, eerst enkele jaren ervaring opdoen zodat alle kneepjes van het vak gekend zijn en dan pas starten als zelfstandige.

Een freelance MMA is **flexibel** en op elk moment inzetbaar. Huisartsen contacteren hen wanneer ze nood hebben aan (tijdelijke) ondersteuning en de freelance MMA staat snel paraat. Er wordt geen contract voor lange perioden afgesloten. Huisartsen beslissen zelf hoe lang de freelance MMA nodig is in de praktijk. Het tarief wordt uiteraard op voorhand afgesproken, zo hoeven de huisartsen op het einde enkel de gefactureerde prestaties te betalen.

Indien huisartsen een beroep doen op een freelance MMA kunnen ze er zeker van zijn dat gegevens van patiënten met **discretie** behandeld worden en dat er op een vlotte en correcte manier met patiënten omgegaan wordt. De freelance MMA is namelijk op de hoogte van het belang van het beroepsgeheim binnen deze job door de ervaring die zij hebben door ook tewerkgesteld te zijn in ziekenhuizen. Verder is een freelance MMA **punctueel**: hij/zij voert de taken uit binnen een vooraf afgesproken tijdschema. (De Winne, 2015)

Als huisartsen geen beschikbare ruimte hebben of als het financieel niet mogelijk is om een werkplek in te richten, dan is dit geen probleem. De freelance MMA kan enkele taken vanop afstand afwerken die voor huisartsen vaak tijdrovend zijn, denk maar aan het beantwoorden van telefoons en afspraken inplannen.

#### 4.2.4.1 Voordelen van zelfstandig werken

Tijdens het onderzoek van deelvraag twee en drie heb ik door middel van de interviewvragen ook navraag gedaan bij drie freelance MMA's wat hun drijfveer was om als zelfstandige te beginnen werken. Het is namelijk belangrijk dat beginnende freelance MMA's de voor- en nadelen van het werken op zelfstandige basis kennen.

**Flexibiliteit** wordt aangeduid als één van de grootste voordelen van zelfstandig werken. Het gaat hier dan vooral over het zelf bepalen van de tijdsindeling en vakanties. Je bent **zelf verantwoordelijk** en hoeft geen verantwoording af te leggen aan een meerdere, enkel aan de opdrachtgever. Verder is werken als zelfstandige voor velen een **ideale balans** tussen werk en privé. Het **zelf** kunnen **beslissen** welke taken/projecten je als freelance aanneemt, is voor vele freelancers ook een voordeel.

#### 4.2.4.2 Nadelen van zelfstandig werken

Uit gesprekken met drie freelancers kwamen ook duidelijk een aantal nadelen naar boven. Één van de grootste nadelen die zelfstandigen aanhalen, is de **werkonzekerheid**: je kan op elk moment zonder werk vallen wanneer er geen vraag naar is en zo val je meteen ook zonder loon. Als zelfstandige heb je ook geen recht op vakantiegeld, 13<sup>e</sup> maand, maaltijdcheques, etc. . Bij ziekte val je de eerste maand ook zonder inkomen, als zelfstandige ben je dus **minder beschermd**. De **pensioenregeling** gebeurt ook anders, waardoor je als zelfstandige het pensioen zelf dient op te bouwen gedurende je werk als zelfstandige.



## 5 Conclusies en aanbevelingen

---

### 5.1 Conclusie

Door de grote opkomst van groepspraktijken in Vlaanderen kunnen huisartsen samen sneller een beroep doen op een administratief medewerker. Het is immers financieel interessanter, daar ze de kosten kunnen verdelen. De laatste jaren was er steeds meer vraag naar een professioneel, geschoolde werkracht met ervaring die huisartsen in hun praktijk kan bijstaan. Omdat er tot op heden nog geen duidelijke omkadering is wat het juiste functieprofiel van deze administratief medewerker dient te zijn, was het voor mij een uitdaging om toch een geschikte professional voor deze job te vinden. Met dit onderzoek wil ik als oplossing de freelance MMA voorstellen.

Voor er effectief aan dit onderzoek kon begonnen worden, was het belangrijk dat er een duidelijk beeld gecreëerd werd over de tewerkstelling van een freelance MMA in een huisartsenpraktijk. Dit kon niet zonder eerst een goede praktijk- en onderzoeksvraag op te stellen. De praktijkvraag is: **“de rol van een freelance MMA in een groepspraktijk.”** De onderzoeksvraag luidt: **“Wat is de meerwaarde van een freelance medical management assistent in een groepspraktijk van huisartsen in Vlaanderen?”** Deze onderzoeksvraag kan het duidelijkst beantwoord worden door de resultaten van deelvraag twee en drie samen te vatten. Tijdens dit onderzoek heb ik mij gebaseerd op meningen van 26 groepspraktijken en op ervaringen van drie freelance MMA's. Al deze informatie samen levert de volgende conclusies op.

De freelance MMA is amper gekend bij huisartsen, desondanks hebben huisartsen toch interesse om meer over deze tewerkstellingsmogelijkheid te vernemen en kan een freelance MMA een meerwaarde zijn voor hun praktijk. Ze zijn er zelf grotendeels van overtuigd dat de freelance MMA in bepaalde periodes hen kan ondersteunen in de praktijk. Voor huisartsen is het vooral interessant dat ze een beroep kunnen doen op de freelance MMA wanneer een vast personeelslid tijdelijk werkongeschikt is.

Na het onderzoeken van mijn tweede deelvraag: **“Wat zijn de voordelen voor huisartsen wanneer ze een freelance MMA tewerkstellen in hun praktijk?”** blijkt dat freelance MMA's veel kunnen betekenen voor huisartsen. Dat de freelance MMA een professionele, geschoolde werkracht is met heel wat ervaring in de zorgsector is voor een groepspraktijk een onontbeerlijke meerwaarde. Dit is uiteindelijk waar ze naar op zoek zijn voor hun praktijk. De freelance MMA's werken dagelijks in de zorgsector en hebben vaak al heel wat jaren ervaring door eerder te werken als MMA in dienstverband. Hierdoor kunnen ze huisartsen perfect behelpen wanneer deze het nodig achten. Het discreet werken in een artsenpraktijk is ook zeer belangrijk. Een freelance MMA is hier zeker van op de hoogte, zij weten hoe belangrijk het beroepsgeheim is in de zorgsector, zij zien dit dagelijks in de ziekenhuizen waar ze ook heel wat taken voor hun rekening nemen.

De freelance MMA kan een goede oplossing zijn voor vele artsenpraktijken wanneer het tijdelijk drukker is of wanneer een personeelslid werkongeschikt is. Voor huisartsen is het dan vaak moeilijk om op korte tijd een degelijke vervanging te vinden, die ook nog eens alle kneepjes van het vak kent. De freelance MMA is zeer flexibel, ze helpt huisartsen uit de nood wanneer huisartsen de hulp echt kunnen gebruiken.

Ook de derde deelvraag: **“Wat zijn de taken die de freelance zowel binnen de praktijk als vanop afstand kan uitvoeren?”** geeft een antwoord op mijn onderzoeksvraag. Het gevarieerde takenpakket dat een freelance MMA op zich kan nemen en het werken vanop afstand is een meerwaarde voor de huisarts. De taken binnen de praktijk gaan van telefoons beantwoorden, afspraken inplannen, materiaal bestellen tot de administratie bijhouden van patiënten die gebruik maken van het derdebetalerssysteem, betalingen uitvoeren en de boekhouding opvolgen. Ook het telesecretariaat kan de freelance MMA voor haar rekening nemen. Het beantwoorden van telefoons en afspraken inplannen, kan de huisarts heel wat helpen in zijn/haar praktijk.

Freelance MMA's vermoeden dat de drempel voor huisartsen om niet voor hen te kiezen, de kostprijs is. Huisartsen hebben er namelijk geen beeld van wat het voor hen zou kosten wanneer ze een freelance MMA zouden inhuren, zo kunnen zij ook niet vergelijken met de kosten van een vaste werknemer in dienst. Als er over dit onderwerp een duidelijke dialoog tussen huisarts en freelance MMA kan gecreëerd worden, kunnen huisartsen afwegen wat voor hen financieel het voordeligst is: een vaste werkkraft aanwerven of tijdelijk een freelance MMA inhuren.

## 5.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is gebleken dat huisartsen nieuwsgierig zijn naar en interesse hebben voor de freelance MMA. Daarom is het belangrijk dat informatie aan huisartsen wordt verstrekt. Reclame maken is in het algemeen voor alle zelfstandigen zeer belangrijk om nieuwe klanten aan te werven.

Huisartsen moeten vertrouwd raken met iets 'nieuws'. Wanneer ze een duidelijke omschrijving en omkadering krijgen over het beroep van freelance MMA in hun praktijk, kunnen zij het in de toekomst overwegen om een beroep te doen op hen.

Tevens is het belangrijk dat huisartsen zelf duidelijk een functieprofiel opstellen voor de toekomstige medewerker die zij zoeken voor hun praktijk. Is het enkel voor een tijdelijke vervanging of is er nood aan een voltijdse werkkracht? Aan welk profiel de medewerker dient te voldoen en over welke competenties deze moet beschikken, is ook een belangrijke stap in het zoeken naar de juiste medewerker. Als ze het juiste profiel voor hun praktijk voor ogen hebben, kunnen ze evalueren aan de hand van de omschrijving en omkadering van de freelance MMA, of deze binnen hun praktijk een oplossing kan bieden.

Het blijkt echter heel moeilijk te zijn om online informatie te vinden over een freelance MMA in de buurt en huisartsen hebben daar ook niet veel tijd voor. Daarom zou het een goed idee zijn als freelance MMA's in hun regio de huisartsen informeren over de taken die zij kunnen uitvoeren en welke voordelen zij groepspraktijken in de buurt kunnen bieden. Huisartsen moeten weten wat de freelance MMA voor hen kan betekenen, welke meerwaarde zij voor de praktijk kunnen zijn en welke voordelen zij voor de huisarts opleveren. Door regionaal te informeren weten huisartsen dat er in hun buurt altijd iemand beschikbaar is wanneer zij onverwacht professionele kwaliteitsvolle ondersteuning nodig hebben in hun praktijk.

Voor het verstrekken van informatie naar huisartsen, kunnen freelance MMA's zelf enkele stappen ondernemen. Allereerst kunnen ze online of via een brochure zichzelf voorstellen aan groepspraktijken in de buurt. Hierin kunnen ze een omschrijving geven van hun takenpakket, hoe een samenwerking verloopt, etc.. . Verder kunnen ze ook een afspraak maken bij groepspraktijken in de buurt om zo in 'real life' kennis te maken met misschien wel toekomstige opdrachtgevers. Huisartsen hebben in hun agenda vaak enkele plaatsen van 15 minuten ingepland om kennis te maken met nieuwe zorgverstrekkers in de buurt, met mensen uit de farmaceutische sector en dan zou dit een goed moment zijn voor de freelance MMA om zichzelf voor te stellen.

Ten slotte is het interessant om dieper na te denken over het takenpakket van de freelance MMA in de groepspraktijk. Aangezien de freelance MMA over een bachelordiploma beschikt, kunnen zij nog andere taken voor hun rekening nemen. In de opleiding tot MMA staan heel wat competenties centraal. Een competentie die zeker van pas kan komen in een artspraktijk is deze van 'co-manager'. Een MMA is opgeleid om actief mee te denken en zo de kwaliteit en efficiëntie in de organisatie te helpen verbeteren. Met deze kennis kunnen freelance MMA's meehelpen in het goed organiseren van de groepspraktijk en meedenken in team voor het oplossen van problemen.





## Literatuurlijst

- Belga. (2014, 11 13). Huisartsentekort groeit komende jaren verder aan. *Het Laatste Nieuws*.
- Bureau of labor statistics. (2010). In *Occupational Handbook* (pp. 583-585). Washington.
- De Bruyn, P. (2013). *freelance opdrachten of freelancer worden*. Opgehaald van zelfstandigen: <http://www.zelfstandigen.be/freelance-opdrachten/>
- De Jongh, E. (2014). *Freelance MMA in de huisartsenpraktijk*.
- De Lepeleire, J. (2010). *Conferentie eerstelijnsgezondheidszorg*. Antwerpen.
- De Lepeleire, J., Hillemans, K., Hillemans, C., Van Tichelt, K., Creemers, M., & Cuypers, R. (2009). Van solohuisarts naar huisarts onder één dak. *Huisarts Nu*, 63-69.
- De Maeseneer, J., Aertgeerts, B., Remmen, R., & Devroey, D. (2014). *Together we chance eerstelijnsgezondheidszorg: nu meer dan ooit!* Brussel.
- De Winne, H. (2015). *medisch*. Opgehaald van sosdewinne: <http://sosdewinne.be/medisch/>
- Dirickx, B., Viane, M., & De Lepeleire, J. (2011). Taakdelegatie in de vlaamse artsenpraktijk. *Huisarts Nu*, 1-8.
- Federale Overheidsdienst Volksgezondheid. (2014, 12 31). JAARSTATISTIEKEN MET BETREKKING TOT DE BEOEFENAARS VAN GEZONDHEIDSZORGBEROEPEN IN BELGIË. Brussel.
- freelance netwerk voor zelfstandige ondernemers*. (2015, 04 23). Opgehaald van love to be free: <http://lovetobefree.ning.com/>
- Gezondheidsraad. (2008). *Taakherschikking in de gezondheidszorg*. Den Haag: Gezondheidsraad.
- Grol, R., Engels, Y., Mokkink, H., Van den Hombergh, P., Van den Bosch, W., & Van den Hoogen, H. (2004). Het aantal taken van de praktijkassistente in de huisartsenpraktijk is toegenomen. *Huisarts&Wetenschap*, 325-330.
- Heiligers, P., Noordman, J., Korevaar, J., Dorsman, S., Hingstman, L., Van Dulmen, A., & de Bakker, D. (2012). Kennisvraag: praktijkondersteuners in de huisartsenpraktijk, klaar voor de toekomst? *Nivel*, 25-30.
- huisartsen willen billijke vergoeding en nodige assistentie*. (2013, 11 27). Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/documentatie/archief/nieuws/5013-huisartsen-willen-billijke-vergoeding-en-nodige-assistentie.html>
- Jabaaij, L., & Hingstman, L. (2007, 05). Alleen is maar alleen: huisartsen steeds vaker samen. *Huisarts&Wetenschap*, pp. 50-51.
- Lemiengre, M. (2001). Het basistakenpakket voor de huisartsenpraktijk. *Huisarts Nu*, 281-315.
- Manders, M. (2015, 03 13). *Onderzoeksmethoden: Het verschil tussen hypotheses en onderzoeksvragen*. Opgehaald van scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/het-verschil-tussen-hypotheses-en-onderzoeksvragen/>

Naert, A. (2006, 03 16). *vlaamse huisarts zoekt rust in zweden*. Opgehaald van medinews: <http://www.medinews.be/article.asp?id=59282>

national career service. (2013). *job profiles: medical secretary*. Opgehaald van national career service: <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/advice/planning/jobprofiles/Pages/MedicalSecretary.aspx>

*note d'orientation sur le mode d'organisation de la médecine générale*. (2014, 10 11). Opgehaald van forum des associations de généralistes: <http://www.forumag.be/pdf/note%20orientation.pdf>

Nuyens, Y. (2010). *Syntheserapport: meer lijn in de eerstelijns*. Antwerpen.

online enquête. (2015, 02 17). *10 voordelen van een online enquête*. Opgehaald van online enquête: <http://www.online-enquete.net/voordelen.htm>

overheidsdienst, B. f. (2012). *zelfstandige in hoofdberoep*. Opgehaald van Belgium: [http://www.belgium.be/nl/economie/onderneming/oprichting/zelfstandigen/in\\_hoofdberoep/](http://www.belgium.be/nl/economie/onderneming/oprichting/zelfstandigen/in_hoofdberoep/)

*Project interviews: huisartsenpraktijken*. (2014, 10 11). Opgehaald van Domus Medica: [http://www.domusmedica.be/images/stories/magie/Project\\_interviews\\_KDPO\\_09102014.pdf](http://www.domusmedica.be/images/stories/magie/Project_interviews_KDPO_09102014.pdf)

Queen's Printer for Ontario. (2013). *1243 Medical Secretaries*. Opgehaald van Ontario ministry of training, colleges and universities: [http://www.tcu.gov.on.ca/eng/labourmarket/ojf/pdf/1243\\_e.pdf](http://www.tcu.gov.on.ca/eng/labourmarket/ojf/pdf/1243_e.pdf)

Remmen, R., Coenen, S., Devroey, D., De Maeseneer, D., Christiaens, T., Aertgeerts, B., & De Lepeleire, J. (2013, 02 13). *Er is geen tekort aan huisartsen in Vlaanderen en zij zijn niet "burnt out"!* Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/documentatie/archief/nieuws/4605-er-is-geen-tekort-aan-huisartsen-in-vlaanderen-en-zij-zijn-niet-burnt-out.html>

RTL. (2012, 4 1). *Une aide financière pour éviter la pénurie de médecins généralistes*. Opgehaald van RTL: <http://www.rtl.be/info/belgique/societe/une-aide-financiere-pour-eviter-la-penurie-de-medecins-generalistes-282937.aspx>

Ruyschaert, T. (2013, 06 21). Rol van betekenis voor de huisarts. *De Artsenkrant*, pp. 20-21.

Seghers, L., & Vandenberghe, S. (2010). *Praktijkassistentie: perceptie van de vlaamse huisarts*.

Square, H. (2014, 12 12). *Flexibel werken geeft goesting om langer te werken*. Opgehaald van Unizo: [http://www.unizo.be/hrmcoach/ondernemersnieuws/flexibel\\_werken\\_geeft\\_goesting\\_om\\_langer\\_te\\_werken.html](http://www.unizo.be/hrmcoach/ondernemersnieuws/flexibel_werken_geeft_goesting_om_langer_te_werken.html)

Stessens, N. (2007). *Opstarten als zelfstandige*. Geel.

Unizo. (2014). *Alles in huis voor uw eigen onderneming*. Brussel.

Unizo. (2015, 01 28). *Startersservice: alles in huis voor je eigen zaak*. Opgehaald van Unizo: <http://www.unizo.be/uwzaakstarten/>

UNIZO. (2015, 04 30). *voorstellingsbrochure*. Opgehaald van unizo: [http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO\\_Voorstellingsbrochure\\_2014\\_LR.pdf](http://www.unizo.be/upload/Voorstellingsbrochure%20Unizo/UNIZO_Voorstellingsbrochure_2014_LR.pdf)

Van Peel, V. (2006, 03 01). Huisartsen steeds meer in groepspraktijken. *Het Nieuwsblad*.

Verhelle G, B. R. (2008, november 17). *Perceptie van kerntaken en taakdelegatie in huisartsenpraktijken*. Opgehaald van Domus Medica: <http://www.domusmedica.be/vorming/wetenschapsdag/abstracts2006/988-abstract51.html>

Verhofstadt, K. (2015, 02 24). *Visie*. Opgehaald van groepspraktijk heirnis: <http://users.skynet.be/groepspraktijkheirnis/Visie.html>

*Wat doet unizo voor u*. (2014, 08 25). Opgehaald van Unizo: [http://www.unizo.be/cm/wat\\_doet\\_unizo\\_voor\\_u.html](http://www.unizo.be/cm/wat_doet_unizo_voor_u.html)

Wijss. (2014, 06 07). *Freelance medisch secretaresse worden?* Opgehaald van wijss.com: <http://www.wijss.com/freelance-medisch-secretaresse-worden/>



## Bijlagen

1. Begeleidende tekst bij e-mail i.v.m. enquête.
2. Voorbeeld enquête voor huisartsen.
3. Resultaten enquête.
4. Voorbeeld interviewvragen voor freelance MMA.



## 1. Begeleidende tekst bij e-mail i.v.m. enquête

Beste

Ik ben een laatstejaarsstudente Office Management optie Medical Management Assistant(MMA) aan het Odisee te Nieuwerkerken.

Om mijn bachelordiploma te behalen, moet ik in mijn eindjaar een bachelorproef maken. Ik koos voor het onderwerp freelance MMA in een huisartsenpraktijk in Vlaanderen. Met mijn onderzoek wil ik nagaan of een freelance MMA een oplossing kan bieden voor de zware administratieve lasten in een huisartsenpraktijk.

Ik zou graag u mening hierover weten. Daarom heb ik hierover een enquête gemaakt, deze duurt maar enkele minuten. Met uw medewerking kan ik al een heel eind verder. U kan de enquête invullen door op onderstaande link te klikken. Gelieve deze in te vullen voor vrijdag 1 mei.

<http://goo.gl/forms/oMiziOku7G>

Alvast hartelijk dank!

Met vriendelijke groeten

Stefanie Tas





## 2. Voorbeeld enquête voor huisartsen

Dit formulier bewerken

### Freelance MMA

Geachte Heer/Mevrouw

Met mijn onderzoek wil ik een oplossing aanbieden om de werkdruk bij huisartsen te verminderen. Door het invullen van deze enquête, helpt u mij een heel eind verder.

Deze enquête duurt slechts enkele minuten.

Gelieve alle vragen zo nauwkeurig mogelijk te beantwoorden.

Wanneer u nog meer info wenst, vragen of opmerkingen hebt, kan u mij bereiken via volgend emailadres: [stefanie.tas@student.odisee.be](mailto:stefanie.tas@student.odisee.be)

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten

Stefanie Tas

\*Vereist

1) Wat is de naam van uw groepspraktijk? \*

2) Uit hoeveel artsen bestaat de groepspraktijk? \*

3) Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken? \*

	Minder dan 30%	tussen 30 en 50%	tussen 50 en 70%	meer dan 70%
Patiënten onderzoeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Advies geven aan patiënten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Behandelen van kleine ongevallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afspraken inplannen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administratie van patiënt bijhouden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefoons beantwoorden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opvragen van verslagen, laboresultaten,..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Werkt u met een administratieve hulp in uw praktijk? \*

- Ja  
 Nee

# Freelance MMA

\*Vereist

## 5) Artsen met administratieve hulp

### 5.1) Uit hoeveel personen bestaat de administratieve hulp? \*

### 5.2) Ik werk samen met... \*

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- MMA
- Praktijkassistente
- Secretaresse
- Verpleegkundige
- Anders:

### 5.3) Welke taken delegeert u aan de administratieve hulp? \*

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- Telefoon beantwoorden
- Afspraken inplannen
- In- en uitgaande post behandelen
- Vaccins ingeven in vaccinet
- Ontvangen van betalingen
- (medisch) materiaal bestellen voor praktijk
- Verslagen inscannen
- E-mails beantwoorden
- Boekhouding
- Anders:

### 5.4) In welke mate zou u voor een freelance werkracht kiezen? \*

Het gaat hier dan over de vervanging van uw vast personeel bij ziekte of zwangerschap of iemand die inzetbaar is bij drukke periodes.

1 2 3 4

Helemaal niet     Helemaal wel

« Vorige

Doorgaan »

50% voltooid

# Freelance MMA

\*Vereist

## 6) Artsen zonder administratieve hulp

### 6.1) Waarom werkt u niet samen met een administratieve hulp? \*

Meerdere antwoorden mogelijk

- Extra kost
- Geen beschikbare ruimte
- Taken niet uit handen willen geven
- Niet vinden van een competente assistente
- Geen behoefte
- Anders:

### 6.2) Ziet u in de toekomst een samenwerking zitten met een van volgende keuzes om de werkdruk te verminderen? \*

- freelance MMA
- MMA
- praktijkassistente
- secretaresse
- Neen, ik zie geen samenwerking zitten
- Anders:

### 6.3) Moet deze persoon reeds ervaring hebben in de sector? \*

- ja
- nee

### 6.4) In welke mate bent u bereid om te investeren in een administratieve hulp als u dit meer tijd voor uzelf en met uw patiënten oplevert? \*

1 2 3 4

Helemaal niet     Helemaal wel

### 6.5) Welke taken zou u delegeren aan een administratieve hulp? \*

Meerdere antwoorden mogelijk

- Telefoons beantwoorden
- Afspraken inplannen
- E-mails beantwoorden
- In- en uitgaande post behandelen

# Freelance MMA

\*Vereist

## Freelance MMA

**7) Heeft u ooit al info gelezen of gehoord over de tewerkstelling van een freelance MMA in een huisartsenpraktijk? \***

- Ja, ga naar vraag 8  
 nee, ga naar vraag 11

**8) Waar heeft u dit gelezen/gehoord?**

- Internet  
 Tijdschrift  
 Krant  
 Gehoord van collega's  
 Ik ken een freelance MMA  
 Anders:

**9) Heeft u al een beroep gedaan op een freelance MMA om u te ondersteunen in uw managementtaken?**

- ja, ga naar vraag 10  
 nee, ga naar vraag 11

**10) Hoe tevreden was u van deze samenwerking met de freelance MMA**

1 2 3 4

ontevreden     zeer tevreden

**11) Zou een freelance MMA in uw secretariaat een meerwaarde kunnen bieden bij: \***

	Helemaal niet akkoord	eerder niet akkoord	eerder akkoord	helemaal akkoord
Tijdelijke vervanging van een ziek personeelslid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tijdelijke ondersteuning bij zeer drukke periodes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ondersteuning voor enkele uren of dagen per	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

week

Het uitvoeren van  
taken op afstand



12) In welke mate zou u het overwegen om een freelance MMA in te huren?

Dit als u weet dat enkel de gepresteerde uren betaald moeten worden, de werkkraft professioneel, geschoold en flexibel is en op elk moment inzetbaar is

1 2 3 4

Helemaal niet     Helemaal wel

13) Zou u meer informatie wensen over een freelance MMA in de buurt?

Ja

Nee

« Vorige

Verzenden

100%: je bent klaar.

Verzend nooit wachtwoorden via Google Formulieren.

Mogelijk gemaakt door

Deze inhoud is niet gemaakt of goedgekeurd door Google.

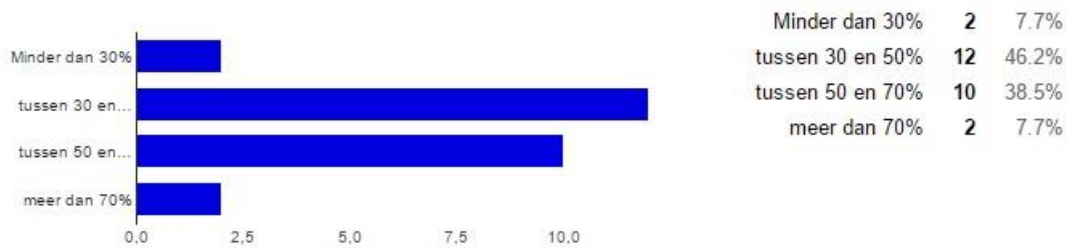
[Misbruik rapporteren](#) - [Servicevoorwaarden](#) - [Aanvullende voorwaarden](#)



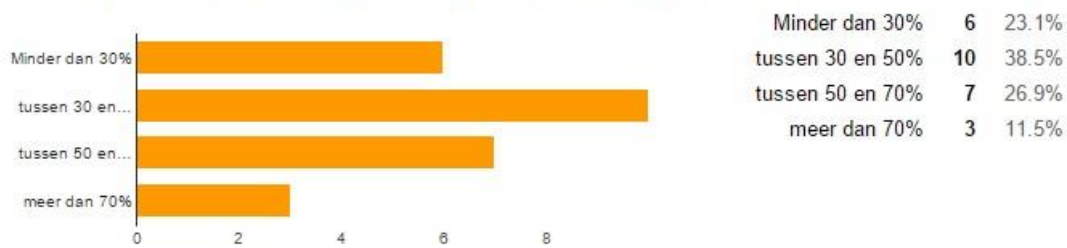
### 3. Resultaten enquête

#### 26 reacties

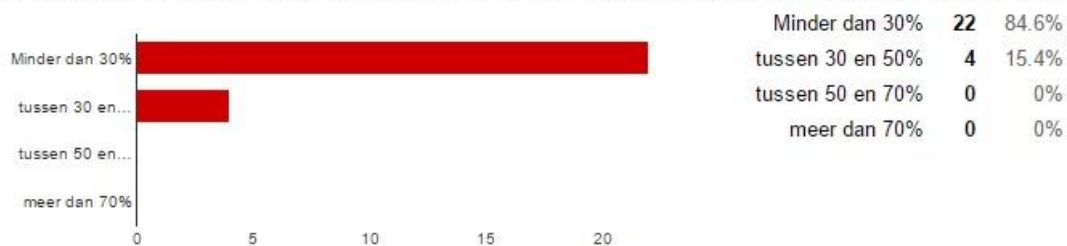
##### Patiënten onderzoeken [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



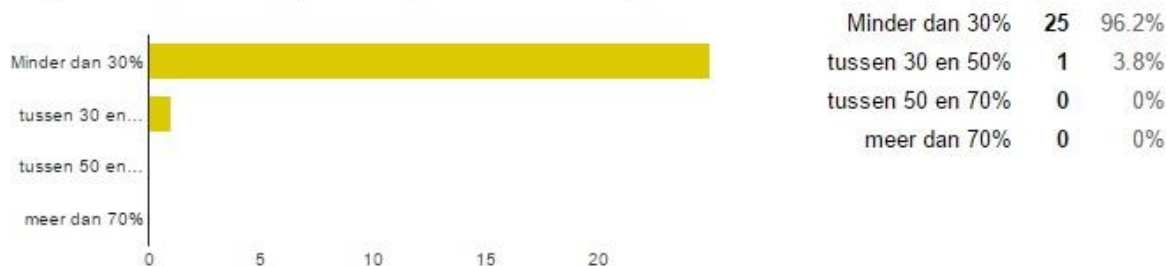
##### Advies geven aan patiënten [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



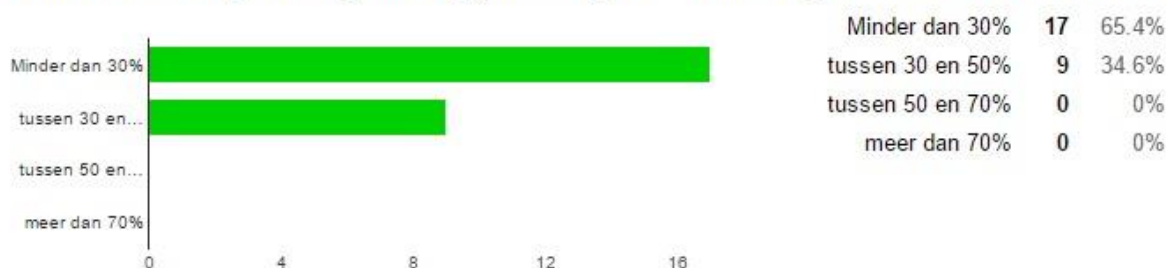
##### Behandelen van kleine ongevallen [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



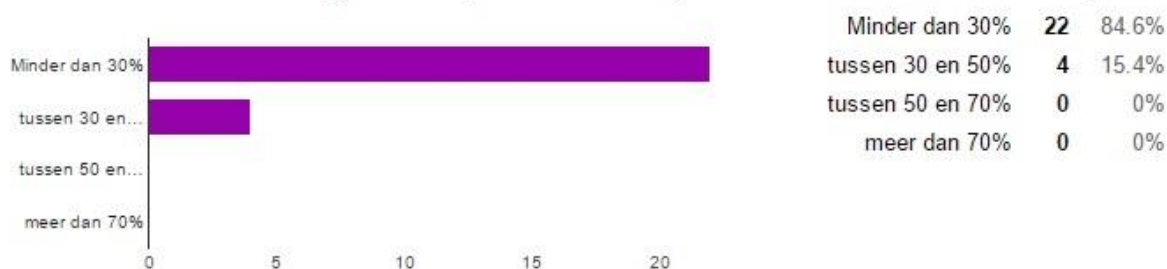
### Afspraken inplannen [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



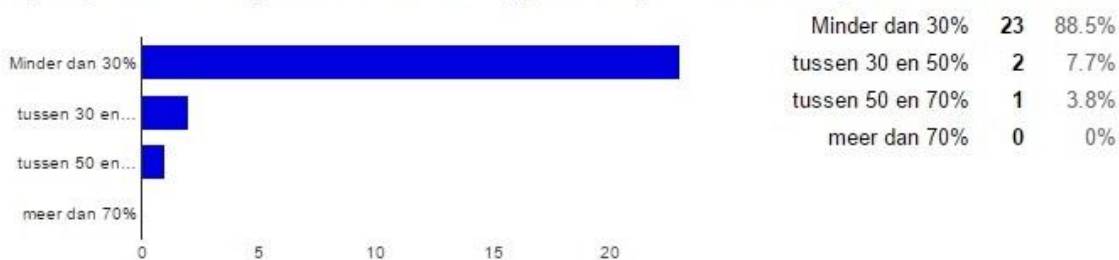
### Administratie van patiënt bijhouden [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



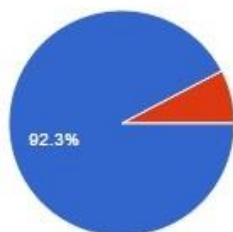
### Telefoons beantwoorden [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



### Opvragen van verslagen, laboresultaten,.. [3] Hoeveel procent van uw tijd besteedt u als huisarts aan volgende taken]



### 4) Werkt u met een administratieve hulp in uw praktijk?

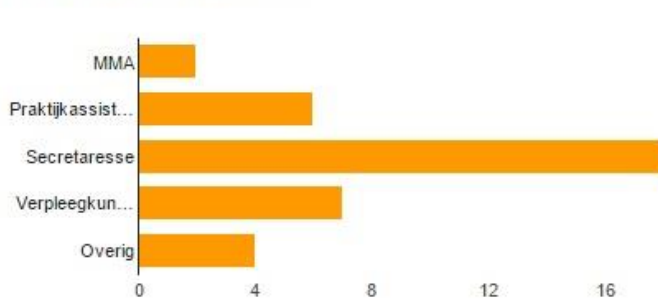


Ja	24	92.3%
Nee	2	7.7%



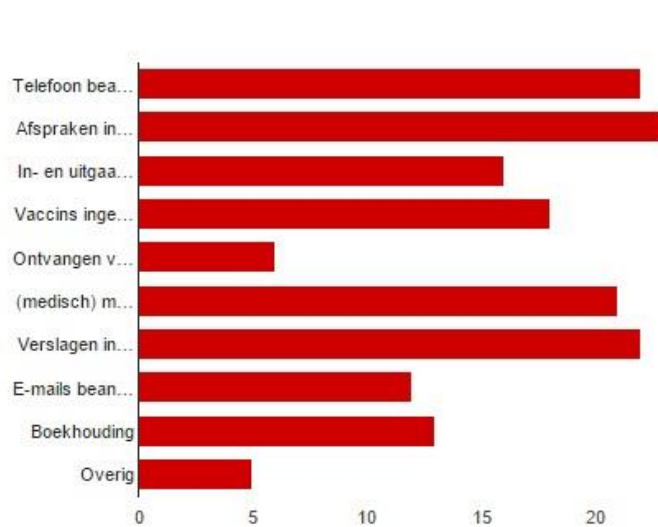
## Artsen met administratieve hulp

### 5.2) Ik werk samen met...



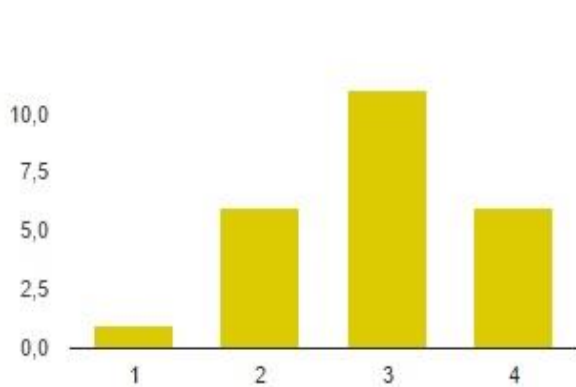
MMA	2	8.3%
Praktijkassistente	6	25%
Secretaresse	18	75%
Verpleegkundige	7	29.2%
Overig	4	16.7%

### 5.3) Welke taken delegeert u aan de administratieve hulp?



Telefoon beantwoorden	22	91.7%
Afspraken inplannen	23	95.8%
In- en uitgaande post behandelen	16	66.7%
Vaccins ingeven in vaccinnet	18	75%
Ontvangen van betalingen	6	25%
(medisch) materiaal bestellen voor praktijk	21	87.5%
Verslagen inscannen	22	91.7%
E-mails beantwoorden	12	50%
Boekhouding	13	54.2%
Overig	5	20.8%

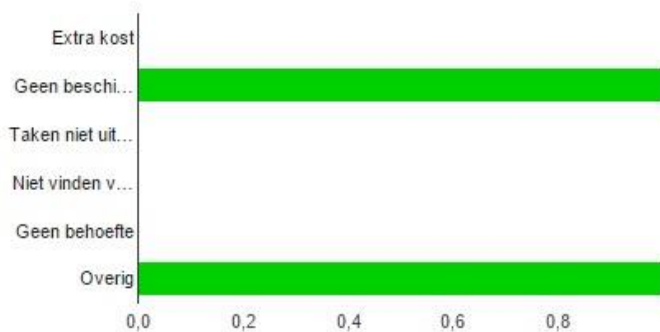
### 5.4) In welke mate zou u voor een freelance werkracht kiezen?



Helemaal niet: 1	1	4.2%
2	6	25%
3	11	45.8%
Helemaal wel: 4	6	25%

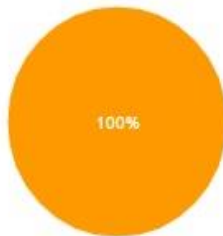
## Artsen zonder administratieve hulp

### 6.1) Waarom werkt u niet samen met een administratieve hulp?



Extra kost	0	0%
Geen beschikbare ruimte	1	50%
Taken niet uit handen willen geven	0	0%
Niet vinden van een competente assistente	0	0%
Geen behoefte	0	0%
Overig	1	50%

### 6.2) Ziet u in de toekomst een samenwerking zitten met een van volgende keuzes om de werkdruk te verminderen?



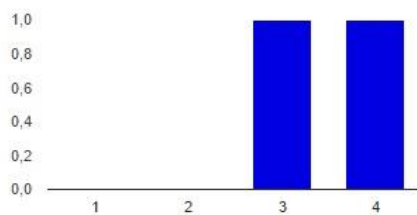
freelance MMA	0	0%
MMA	0	0%
praktijkassistente	2	100%
secretaresse	0	0%
Neen, ik zie geen samenwerking zitten	0	0%
Overig	0	0%

### 6.3) Moet deze persoon reeds ervaring hebben in de sector?



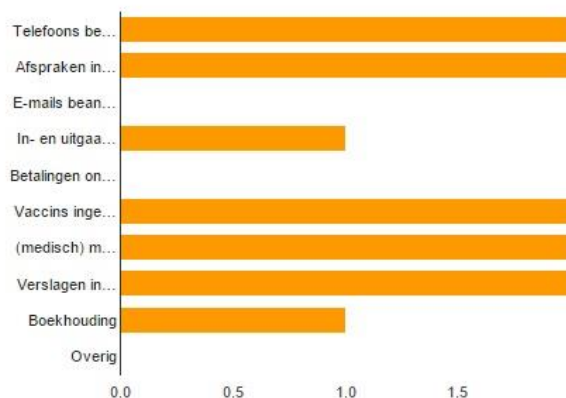
ja	1	50%
nee	1	50%

### 6.4) In welke mate bent u bereid om te investeren in een administratieve hulp als u dit meer tijd voor uzelf en met uw patiënten oplevert?



Helemaal niet: 1	0	0%
2	0	0%
3	1	50%
Helemaal wel: 4	1	50%

### 6.5) Welke taken zou u delegeren aan een administratieve hulp?



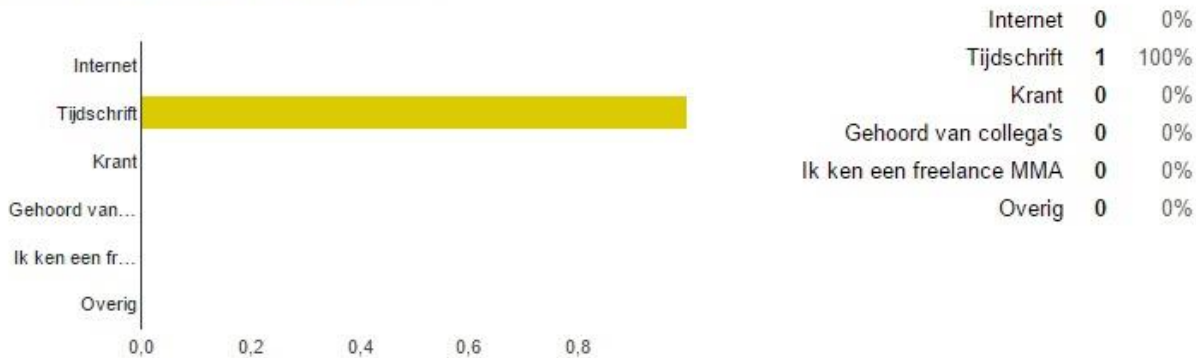
Telefoons beantwoorden	2	100%
Afspraken inplannen	2	100%
E-mails beantwoorden	0	0%
In- en uitgaande post behandelen	1	50%
Betalingen ontvangen	0	0%
Vaccins ingeven in vaccinet	2	100%
(medisch) materiaal bestellen voor de praktijk	2	100%
Verslagen inscannen	2	100%
Boekhouding	1	50%
Overig	0	0%

## Freelance MMA

### 7) Heeft u ooit al info gelezen of gehoord over de tewerkstelling van een freelance MMA in een huisartsenpraktijk?



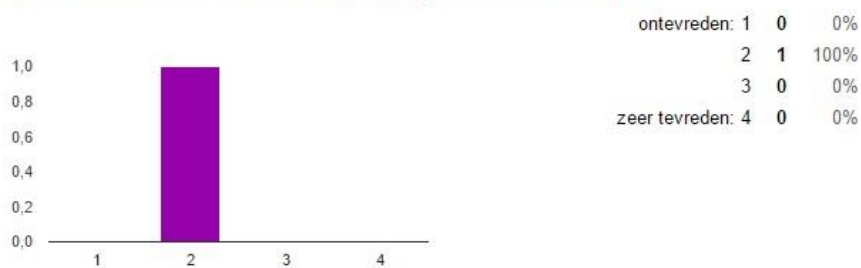
### 8) Waar heeft u dit gelezen/gehoord?



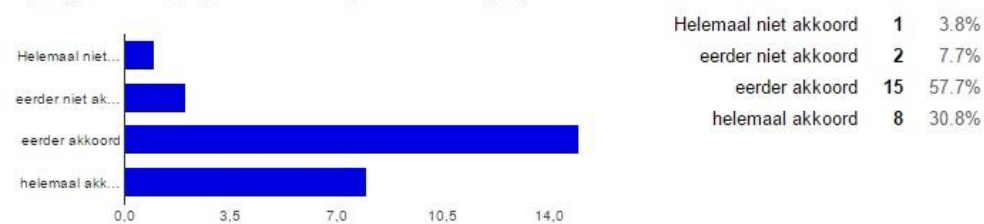
### 9) Heeft u al een beroep gedaan op een freelance MMA om u te ondersteunen in uw managementtaken?



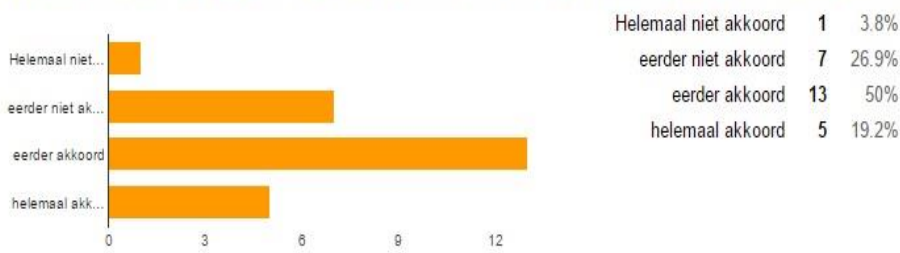
### 10) Hoe tevreden was u van deze samenwerking met de freelance MMA



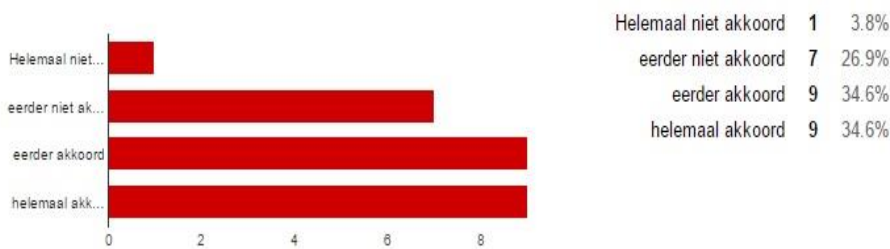
### Tijdelijke vervanging van een ziek personeelslid [11] Zou een freelance MMA in uw secretariaat een meerwaarde kunnen bieden bij:]



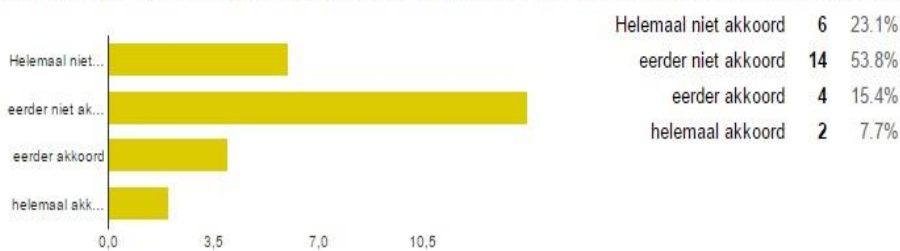
**Tijdelijke ondersteuning bij zeer drukke periodes [11] Zou een freelance MMA in uw secretariaat een meerwaarde kunnen bieden bij:]**



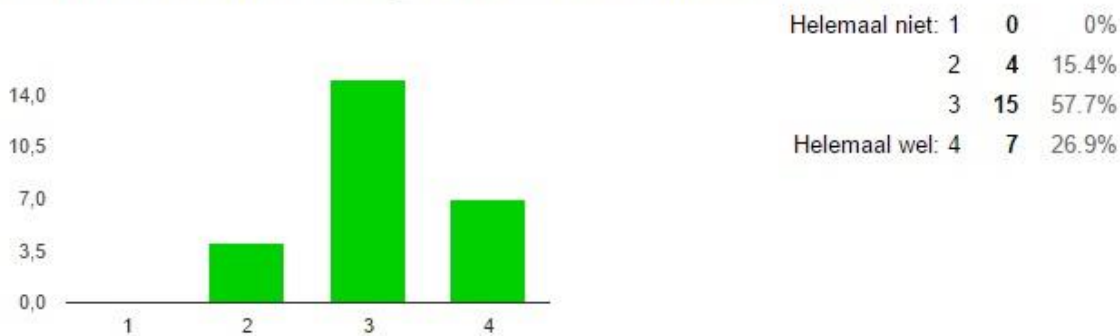
**Ondersteuning voor enkele uren of dagen per week [11] Zou een freelance MMA in uw secretariaat een meerwaarde kunnen bieden bij:]**



**Het uitvoeren van taken op afstand [11] Zou een freelance MMA in uw secretariaat een meerwaarde kunnen bieden bij:]**



**12) In welke mate zou u het overwegen om een freelance MMA in te huren?**



**13) Zou u meer informatie wensen over een freelance MMA in de buurt?**



## 4. Voorbeeld interviewvragen voor freelance MMA

1. Hoe lang werkt u al als freelance MMA? Werkt u fulltime?
2. Heeft u voordien al als MMA in loondienst gewerkt? Zo ja waar?
3. Van waar de interesse om als freelance te starten?
4. Wat zijn de voor- en nadelen om als freelance te werken?
5. Heeft u een bewijs van beroepskennis nodig om als freelance te starten? Zo ja, welk?
6. Welke voorbereidingen heeft u getroffen om als freelance te beginnen?
7. Heeft u specifieke opleidingen gevolgd, voor u als freelance begon? Zo ja welke?
8. Heeft u al voor een huisarts gewerkt in het verleden?
9. Zo ja bij welke huisartsen?
10. Zo nee is er een rede voor denkt u dat u daar nog niet gewerkt heeft, geen interesse van huisartsen?
11. Indien ja bij vraag 8: Zijn er verschillen in werken in een ziekenhuis en werken in een huisartsenpraktijk?
12. Welke voordelen kan jij bieden als je in een artsenpraktijk werkt/zou werken?
13. Welke taken kan jij uitvoeren in een artsenpraktijk zowel administratieve als niet – administratieve taken?
14. Welke taken kan jij uitvoeren voor een artsenpraktijk vanop afstand zowel administratieve als niet- administratieve taken?