

Pro/Document levensader Donorregister

- **Het Donorregister registreert en beheert onze keuze over orgaan- en weefseldonatie. Om invulling te geven aan ambitieuze doelstellingen met betrekking tot de toename van het aantal registraties heeft men geïnvesteerd in een record- en documentmanagementsysteem. Pro/Document van OraVision maakt het mogelijk documentprocessen te stroomlijnen, waardoor het register ook grote hoeveelheden in korte tijd kan verwerken.**

Het Donorregister maakt deel uit van een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS): het agentschap Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg, het CIBG. Het register zorgt voor de uitvoering van de wettelijke taken die uit de Wet op de orgaandonatie (WOD) voortvloeien. Het gaat dan om registratie van wilsbeschikkingen (keuzes over orgaan- en weefseldonatie) van ingezetenen in Nederland, de jaarlijkse 18-jarigen aanschrijving en het mogelijk maken van de raadpleging. Het register is 24 uur per dag, zeven dagen per week raadpleegbaar voor artsen. Daarnaast verstrekt het Donorregister overzichten uit het register en beantwoordt de helpdesk schriftelijke, telefonische en e-mail vragen. Het ministerie streeft naar het uitbreiden van het aantal registraties; het liefst met een wilsbeschikking die orgaandonatie toestaat. In 2006 telt het register ruim 5 miljoen wilsbeschikkingen.

Documentaire processen

In 1998 zijn eenmalig 12,2 miljoen ingezetenen in Nederland van 18 jaar en ouder aangeschreven met het verzoek hun wensen met betrekking tot orgaandonatie kenbaar te maken. "Binnen 6 weken hadden we een respons van 4,2 miljoen. Deze formulieren zijn toen door een voorloper van Cendris ver-

werkt. De registraties werden opgeslagen in ons geautomatiseerde Orgaan Donatie InformatieSYStem (ODISYS). In het eerste jaar kreeg het Donorregister zo'n 40.000 brieven binnen van mensen die zeer uiteenlopende vragen stelden. Volgens afspraak zouden deze brieven door de verantwoordelijke beleidsdirectie van VWS beantwoord worden. Al gauw was dit een taak van het Donorregister geworden die hiervoor echter niet goed uitgerust was met ondersteunende middelen. Deze brieven dienden beantwoord te worden en wel binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Toen merkten we het gemis van een degelijk postregistratiesysteem. We hebben zelf met MS Office zo'n 130 standaardbrieven aangemaakt, maar het was duidelijk dat we met het toenmalig aantal FTE's de termijn zouden overschrijden", blikt Ruud Adelaar terug, manager operationele processen bij het Donorregister. "Een situatie die ik in de toekomst wilde voorkomen."

Hoewel het aantal registraties nog altijd groeit en ook het aantal mensen dat instemt met orgaandonatie, nemen de lijsten van patiënten die wachten op een transplantatie niet af. De minister kwam (in 2005) tot de conclusie dat meer activiteiten ontplooid dienden te worden en hij formuleerde de ambitie alles in het werk stellen om het aantal donoren met

tien procent te laten stijgen binnen 5 jaar. Deze acties zouden ook door derden - zoals belangen- en patiëntenverenigingen - kunnen worden uitgevoerd. De Nier- en Hartstichting voegden de daad bij het woord en stuurden in het voorjaar van 2006 een mailing uit van 6 miljoen stukken. "Zonder ruggespraak met het Donorregister, met als gevolg dat we wederom een lading correspondentie konden verwachten, waar we niet goed op berekend waren. Maar met de ambitie van de minister kregen wij de gelegenheid een ICT Masterplan op te stellen waarin de implementatie van een postregistratiesysteem en het verbeteren van documentaire processen centraal stonden. Na een selectietraject kwamen we, mede op advies van onze back-office partner Oracle, uit bij het bedrijf OraVision met haar Pro/Document applicatie", vertelt Adelaar.

Digitaliseren brievenboek

OraVision is een middelgroot kennishuis gevestigd in Brunssum en bouwt Oracle-oplossingen waarin documenten, transacties en bestaande systemen samenwerken. De applicatie waar het register mee werkt is de Pro/Document Suite, een schaalbaar, veilig en robuust Document Informatie Systeem dat bestaat uit verschillende modules. De drie belangrijkste zijn documentregistratie, voortgangsbewaking en dossierregi-

stratie. Pro/Document voldoet aan de eisen die Adelaar heeft gesteld. Denk daarbij inderdaad aan uitgebreide mogelijkheden om binnenkomende correspondentie te registreren, de voortgang van uiteenlopende processen te bewaken, koppelingen met de Office-omgeving en met ODISYS. Adelaar: "De keuze voor OraVision met Pro/Document was mede ingegeven door hun ervaring in de Oracle-omgeving en door het feit dat het bedrijf in onze nabijheid is gevestigd (Donorregister houdt kantoor in Kerkrade - red). Men heeft de onderdelen postregistratie en voortgangsbewaking operationeel gemaakt en we zijn aan de slag gegaan. Al snel bleek dat we doorlooptijden niet haalden. Maar in tegenstelling tot de oude situatie, konden we dat nu wel aantonen. We hebben dan ook direct besloten het postregistratiesysteem naar een hoger niveau te tillen, door het brievenboek te digitaliseren. Daarmee zouden we de inmiddels 140 verschillende uitgaande brieven flexibeler kunnen samenstellen, meer toegespitst op vragen van burgers."

Handmatig werk uitgebannen

De nieuwe werkwijze ziet er als volgt uit. Brieven of aanvraagformulieren die binnenkomen, worden geregistreerd in Pro/Document, voorzien van enkele kenmerken op basis waarvan de workflow kan worden gestart. Medewerkers lopen als het ware stapsgewijs door een aantal sjablonen, waardoor het mogelijk is direct de juiste antwoordbrief aan te maken en te versturen. Tevens wordt automatisch een PDF-versie opgeslagen in het elektronische archief, zodat deze informatie in een later stadium snel is terug te vinden. Waar mogelijk heeft men handmatige activiteiten uitgebannen, wat leidt tot meer efficiency en kortere doorlooptijden. "We kunnen meer correspondentie verwerken met hetzelfde aantal medewerkers. Maar belangrijker is dat we inzicht hebben in de werkvoorraad en in de vraag of we voldoen aan wettelijke termijnen. Waar we in het gedrang komen, kunnen we tijdig schakelen. De digitale dossiers stellen ons in staat documenten snel te traceren. Dat heeft zijn weerslag op de helpdesk die sneller calls kan afhandelen en ook een betere service kan bieden", aldus Adelaar.

Het Donorregister weet dat het met Pro/Document in staat is piekmomenten aan te kunnen. Dat is een groot verschil met de situatie waarin het register werd verrast door een enorme toename van brieven na de actie van de Nier- en Hartstichting. Om die achterstand weg te werken, zijn afgelopen jaar 120 uitzendkrachten ingezet. De kosten die daarmee gemoeid zijn, kan men nu uitsparen. Geen overbodige luxe als je weet dat de komende tijd het aantal campag-

Adelaar concludeert dat het Donorregister klaar is voor de toekomst, mede door de inspanningen van OraVision. "De leverancier anticipeert op mogelijke problemen en staat snel klaar als wij daarom vragen. We blijven contact houden om best practices uit te wisselen. Dat levert ons nieuwe inzichten waarmee we ons voordeel kunnen doen. We kunnen stellen dat het Donorregister nu over een infrastructuur beschikt, die onze ambities kan ondersteunen." ■



RUUD ADELAAR

nes alleen maar toeneemt. Het register gaat zelf in het voorjaar niet alleen, zoals ieder jaar, de nieuwe 18-jarigen aanschrijven maar ook de categorie 45-49 jaar die zich nog niet heeft geregistreerd. Dat zijn er ook snel 800.000. Met de besparingen in het vizier, is het niet vreemd dat men verwacht de investering binnen een half jaar te hebben terugverdiend. Zeker als je bedenkt dat de digitalisering op korte termijn wordt voltooid met het beschikbaar komen van het digitale registratieformulier. En in een volgende fase zal de complete binnenkomende documentstroom gedigitaliseerd worden; dan pas is het digitale dossier compleet.

Gebruiker: Het Donorregister
Leverancier: OraVision
Applicatie: Pro/Document Suite, een schaalbaar en robuust Document Informatie Systeem in combinatie met workflow en voortgangsbewaking
Aantal gebruikers: 26
Grootste winstpunten: Terugbrengen van handmatige werkzaamheden, toenemen efficiency, grip op de processen, voortgangsbewaking, voldoen aan wettelijke termijnen, meer doen met evenveel mensen en ROI binnen 6 maanden