

## **Jolanda Streekstra-van Lieshout**

### **De NVvR doorlicht Het bureau van de NVvR**

#### **Inleiding**

Het bureau van de Nederlandse Vereniging voor Radiologie (NVvR) is gevestigd als een soort implant binnen KPMG. Het bestuur van de NVvR had behoefte aan meer professionalisering, o.a. in de automatisering, en meer ondersteuning voor de diverse secties, commissies en werkgroepen. KPMG zag wel een gat in de markt voor deze specialistische vorm van secretariële dienstverlening en ging de uitdaging aan.

#### **Werkzaamheden**

KPMG kwam er al snel achter dat hier niet alleen de gebruikelijke werkzaamheden als post, telefoon, archief- en voorraadbeheer worden uitgevoerd. Het bureau van de NVvR heeft een nogal ruim takenpakket, waarbij een extra handicap is dat de leden van de diverse bestuursorganen regelmatig wisselen en bovendien verspreid zitten over het hele land. Even snel aanschieten en een vraag stellen is er niet bij. Deze drempel vereist een grote mate van zelfstandigheid, waarbij het stellen van prioriteiten en een groot improvisatievermogen vanzelfsprekend worden geacht. Vragen die bijvoorbeeld per e-mail worden gesteld en waarop het bureau geen antwoord heeft, worden (eventueel na overleg met de secretaris) doorgespeeld naar de diverse aanspreekpunten voor het bureau. De follow-up daarvan vergt een aparte administratieve organisatie. Omdat de verenigingsorganen tot op heden vaak een min of meer onafhankelijk bestaan leiden, is het bureau niet altijd op de hoogte van de samenstelling of inhoud van de werkzaamheden van de secties, commissies en werkgroepen. Dit vormt met name voor de continuïteit een probleem: sommige vragen blijken soms al eerder binnen een discipline onderwerp van discussie te zijn geweest, zonder dat de uitkomst daarvan op het bureau beschikbaar is.

#### *Algemeen aanspreekpunt*

Het medisch-specialistisch bureau is een centraal aanspreekpunt voor de ongeveer 1100 radiologen. De vragen die binnenkomen variëren van een faxnummer, (vak)technische of administratieve onderwerpen tot een juridisch advies. De diversiteit van vragen die op het bureau afkomen maakt dat het belangrijk is om zaken te onderscheiden en te classificeren en vraagt een brede ontwikkeling. De directorystructuur van de pc verraadt deze complexiteit. Vraagstukken omvatten soms meerdere disciplines tegelijk. Om slechts enkele voorbeelden te noemen: het kwaliteitsbeheer houdt meerdere werkgroepen bezig; de Werkgroep juridische zaken en de Commissie voor Beroepsaangelegenheden behandelen vraagstukken met vaak meerdere invalshoeken, en ook de opleiding van arts-assistenten gaat over meerdere schijven. De vragen komen binnen per telefoon, maar vooral per e-mail. Een gemiddelde werkdag begint met ongeveer veertig e-mailberichten die de voorafgaande avond gestuurd zijn en die in de loop van de werkdag vaak aangevuld worden met hetzelfde aantal. Tevens komen vragen binnen op de diverse telefoonlijnen. Hierbij wordt een van de voordelen zichtbaar van het onderdeel zijn van KPMG: een niet beantwoord telefoongesprek wordt overgenomen door de centrale, zodat in ieder geval de boodschap of naam van de beller genoteerd kan worden.

#### *Ledenadministratie*

Voor de NVvR wordt de ledenadministratie gevoerd middels een systeem uit de sales- en marketingwereld, dat o.a. de mogelijkheid biedt diverse selecties te maken. Zo zijn de radiologen ingedeeld in negen lidsoorten (gewoon lid, aspirant-lid, emerituslid, etc.). In het programma bestaat ook de mogelijkheid de andere relaties van de NVvR te oormerken, zodat ook op zo'n kenmerk selecties kunnen worden gemaakt (relaties binnen de gezondheidszorg, externe relaties in de politiek, maar ook ziekenhuizen, relaties aan wie MemoRad gestuurd moet worden, e.d.). Alle relaties kunnen geselecteerd en gesorteerd worden op woonplaats, naam, of bijvoorbeeld op lidsoort. De selecties kunnen gekoppeld worden aan standaardbrieven, zodat een bulkverzending geen probleem vormt, of gebruikt worden voor

adresstickers of badges. Wel een manco vormt de geschiedschrijving van nevenfuncties van radiologen in werkgroepen, commissies e.d.: dit gebeurt handmatig, en door de diverse bureauwisselingen in de afgelopen jaren is een gedeelte van deze historie niet consequent opgenomen. Bovendien kan dit systeem wel een momentopname geven, maar geen geschiedenis. Kijken hoeveel radiologen op 1 januari van het afgelopen jaar lid waren van de NVvR is niet mogelijk, slechts hoeveel er nu lid zijn. Wie er vorig jaar lid waren van de CvB is niet te zien, wel is de huidige samenstelling van de CvB op te roepen. Gelukkig voorzien hierin wel het huidige Jaarboek en de oude ledenlijsten.

Voor de beheerder is het zaak de diverse tabellen die op de achtergrond van het systeem meedraaien up-to-date te houden. Er bestaan bijvoorbeeld tabellen voor aanhef (het staat nogal slordig voor iemand met de titel “mw. prof.dr.” als die niet aangeschreven wordt als “hooggeleerde vrouw”), voor standaardondertekeningen (met vriendelijke groet of hoogachtend?), voor de diverse lidsoorten, de functie van personen (directeur of verkoper?), de campagnes (X8 = examen skelet), etc.

Aan elke relatie binnen het systeem kan een zogenaamde campagne gehangen worden. In de radiologische wereld is elke **S**andwichcursus een aparte campagne, maar ook elk examen voor de aspirant-leden. Door middel van het koppelen van een selectie van de deelnemers aan een campagne met een standaardbrief, kan aan iedereen bijvoorbeeld een deelnamebevestiging worden gezonden. Ook hier bestaan nog wensen voor de toekomst: de mogelijkheid om een per deelnemer variërende tekst in de brief op te nemen (bijvoorbeeld het aantal behaalde punten bij een examenuitslag) is al bij de programmeurs neergelegd.

Het systeem kan slechts eenzijdig een koppeling leggen. Dat houdt in de praktijk in dat een NVvR-lid op naam is op te roepen, en ook gekoppeld is aan het ziekenhuis waar hij of zij werkt. Met een (dubbele) muisklik is vanaf het scherm van het NVvR-lid het ziekenhuis waar hij/zij werkzaam is, op te roepen. Andersom lukt echter niet: als het ziekenhuis in beeld gehaald wordt, kunnen er handmatig radiologen aan gekoppeld worden, maar vervolgens is niet met een dubbelklik dat betreffende NVvR-lid op te roepen. In de praktijk geeft dit een probleem als iemand van werkplaats verandert (bijvoorbeeld een aspirant-lid dat als jonge klare ergens aan de slag gaat). In het zeldzame geval dat dit doorgegeven wordt aan het **bureau**, moet de wijziging op lidmaatschapsniveau maar ook op ziekenhuisniveau doorgevoerd worden. In het verleden is dit niet altijd consequent gebeurd, en dit manco in het systeem verklaart de dubbele of foutieve vermeldingen van ziekenhuizen met daar werkzame NVvR-leden in de ledenlijst van 2000.

Overigens is de uitgave van de ledenlijst een moeizaam proces, met diverse conversies naar verschillende programma's alvorens een en ander 'drukklaar' is. Afgelopen jaar is het proces voor het eerst uitgevoerd; we hopen nu dat verschillende beginnersfouten voor de volgende uitgave vermeden kunnen worden. Het blijft zaak om elke mutatie van gegevens (ook werkplek) zo spoedig mogelijk door te geven aan het bureau.

### *Digitale postverwerking*

Een van de kerntaken van elk **bureau** is de postverwerking. Elke dag worden tientallen poststukken gesorteerd. Slechts de stukken die van belang zijn voor de toekomstige geschiedschrijving van de NVvR of voor het bepalen van het beleid van het bestuur worden ingeschreven in een digitaal postbestand. Dit digitale postregistratiesysteem wordt in Nederland door diverse lagere overheden, maar ook bijvoorbeeld door het **ministerie** van Defensie gebruikt. Het biedt de mogelijkheid tot het geven van kenmerken aan elk poststuk, en na de invoer kan op elk van die kenmerken worden gezocht (onderwerp, afzender, datum, **uw kenmerk**, etc.). Elk poststuk dat niet digitaal ontvangen wordt, wordt ingescand en aan het volgnummer 'gehangen'. Tevens kan er een koppeling met een standaardbrief worden gemaakt. Aan elk poststuk met één volgnummer zijn meerdere documenten te hangen, in de praktijk bijvoorbeeld vaak het gescande document en een ontvangstbevestiging. Dit soort standaarddocumenten is met één druk op de knop te koppelen, waarbij de ingevoerde kenmerkvelen als variabele velden in de brief gekopieerd worden (onderwerp, datum brief, datum ontvangst e.d.). De poststukken worden dagelijks door secretaris en voorzitter digitaal ingezien, en wekelijks wordt per e-mail een overzicht verstrekt aan alle bestuursleden. Het nadeel van dit systeem is de onmogelijkheid van inscannen van gevouwen en gekreukelde stukken en boeken en rapporten. Dit nadeel weegt echter op tegen het grote voordeel dat alle stukken op trefwoord op te zoeken zijn en met een druk op de knop zichtbaar zijn op het beeldscherm. Het vroeger noodzakelijke

kopiëren en daarna verzenden naar alle bestuursleden gebeurt digitaal veel sneller en gaat met minder (porto)kosten gepaard. Ook is op deze manier heel snel een overzicht op te roepen van alle correspondentie met bijvoorbeeld het ministerie van VWS (trefwoord 'vws', en alle verzonden of ontvangen poststukken verschijnen).

#### *Notuleren, archivering en correspondentie*

Het notuleren van vergaderingen en de acties die daaruit voortkomen zorgen voor de nodige bureauarbeid. Dit zijn de taken die voor een bureau gebruikelijk zijn en dus wel door de lezer zullen worden herkend. Ook hier vormt weer een extra belasting dat de vergaderingen vaak in de avonduren in Utrecht plaatsvinden. Niet iedereen is hiertoe bereid, zodat het vinden van bureaupersoneel op deze krappe arbeidsmarkt wel een probleem vormt.

#### *Doorgeefluik en filter, zowel horizontaal als verticaal*

Vanuit de NVvR worden contacten onderhouden met wetenschappelijke zusterverenigingen, met aan de medische wereld gerelateerde industriërelaties, maar ook met overkoepelende organen zoals bijvoorbeeld de Orde van Medisch Specialisten. Het bureau fungeert hierbij als doorgeefluik en filter tegelijkertijd.

De filterfunctie werkt tweeledig. Een aantal vragen kan door het bureau zelf afgehandeld worden en hoeft niet 'hogerop'; anderzijds wordt het beleid van het bestuur door het bureau in concreto vertaald naar de leden en overige relaties van de NVvR. Hierin kan het bureau een gezichtsbepalende rol spelen, die door een vaste bezetting alleen maar aan betekenis kan winnen.

Het doorgeefluik krijgt vorm in het verschijnen van het kwartaalblad. Het bureau coördineert de aanlevering van kopij, maar ook de boekingen van advertenties voor MemoRad. De verzending van MemoRad aan de leden, industriërelaties, ziekenhuizen en overige belangstellenden (zoals PR-medewerkers en secretarissen van zusterverenigingen) wordt eveneens bijgehouden door het bureau. Om de actuele ontwikkelingen snel te kunnen doorsluizen naar de leden is recent de website gemoderniseerd, en ook bij het up-to-date houden van de gegevens daarop speelt het bureau een ondersteunende rol. Deze taak werd nog maar recent opgepikt en kan in de toekomst flink uitgediept worden. De website biedt ook de mogelijkheid tot sponsoring. Via een besloten gedeelte is het mogelijk de ledenlijst te raadplegen. Digitale inschrijving voor Sandwichcursussen en Radiologendagen zal gemeengoed worden in de toekomst; vaak wordt niet beseft dat dit soort activiteiten voor het bureau veel werk oplevert en dat het niet een kwestie is van een knopje indrukken. Het up-to-date houden van ledenbestand en website is een continu proces dat gedurende de hele dag een attente houding vergt.

#### *Ondersteunen van commissies, met name de Onderwijscommissie*

Een van de commissies van de NVvR die al jaren door het bureau van de NVvR wordt ondersteund is de Onderwijscommissie. Door het driemaal per jaar organiseren van de Sandwichcursussen krijgen opleiding en kwaliteitsbeleid vorm. Twee van deze cursussen zijn voor arts-assistenten verplicht, maar alle drie de Sandwichcursussen worden in de praktijk door zowel radiologen als arts-assistenten goed bezocht. Het bureau heeft voor de organisatie minimaal een halve fte nodig. Sprekers uit binnen- en buitenland worden genodigd, er moeten vluchten worden gereserveerd en hotelovernachtingen geboekt. Abstracts worden verzameld en uitgegeven in een boekje: de EduRad (waarbij ook het aanvragen van een ISBN-nummer, het drukklaar aanleveren e.d. niet vergeten moeten worden). Er wordt een folder samengesteld aan de hand waarvan de radiologen en arts-assistenten zich kunnen aanmelden voor een cursus. Deze honderden aanmeldingen worden door het bureau verwerkt, de betalingen worden geïnd, hotelovernachtingen geboekt. Onderschat wordt hoeveel uitzoekwerk hieraan vastzit. Niet zelden blijken bankrekeningnummers niet te kloppen, worden inschrijfformulieren dubbel ingestuurd, zijn formulieren onleesbaar of ontbreekt een bedrag of de handtekening.

Voor het congres zelf worden de zalen (inclusief lunch) gereserveerd in de Jaarbeurs en wordt gezorgd dat voor elke deelnemer een congresstas met bescheiden en een badge beschikbaar is. De Sandwichcursus wordt gecombineerd met de mogelijkheid voor de industriërelaties zich te laten zien; ook de standindeling en benodigdheden daarvoor worden door het bureau geregeld. Om de drukbezette radioloog tegemoet te komen in zijn tijdsplanning, wordt elke dinsdag tijdens de Sandwichcursus de

vergadering van de Onderwijscommissie gehouden (die genotuleerd wordt door het bureau), en elke donderdag tijdens de Sandwichcursus vindt de Algemene Ledenvergadering plaats.

Tot de werkzaamheden ten behoeve van de Onderwijscommissie valt ook het organiseren van de examens voor de arts-assistenten in opleiding tot radioloog. De vragen worden gemaakt door een subcommissie examen, de lay-out wordt bekeken door het bureau, en uiteindelijk wordt de definitieve versie van elk deexamen vermenigvuldigd en met een herkenbare kaft uniek per deelnemer genummerd. De uitslagen worden na het examen door een extern bureau bepaald in samenwerking met de subcommissie examen. Wanneer de uitslag bekend is, zorgt het bureau voor het verspreiden ervan, zoals het tevoren ook zorg heeft gedragen voor de uitnodiging tot en registratie van deelname aan examens. De vragen worden ter inzage op de webpagina gezet.

Het is de bedoeling dat aan meerdere commissies dezelfde ondersteuning wordt geboden die nu de Onderwijscommissie geniet, maar dit zal stapsgewijze aangepakt worden. Er is immers een brede basis vereist van de opzet van de administratie, zodat meerdere medewerkers op dezelfde wijze werken om bij afwezigheid zo nodig voor elkaar te kunnen waarnemen en zo de continuïteit te waarborgen.

#### *Financiële administratie*

Hoewel het bureau sinds kort zorgt voor inning van de eenmalige machtigingen (voor Sandwichcursussen, examens en contributies) en betaling van de crediteuren, wordt de financiële administratie verder door KPMG gevoerd. Doel van het onderbrengen van het bureau binnen KPMG was destijds ook dat er een kruisbestuiving plaats zou vinden. KPMG kan met haar relevante en gespecificeerde kennis gerichte ondersteuning bieden en adviseren, bijvoorbeeld op fiscaal gebied, niet alleen aan de vereniging maar ook aan de individuele radioloog.

#### **Toekomst**

Het beleid dat door het bestuur van de NVvR is uitgezet wordt door het bureau ondersteund, bewaakt en gecoördineerd. Wat dit in de dagelijkse praktijk inhoudt wordt vaak onderschat. Een simpel klinkende opdracht of vraag kan in de praktijk op vele problemen stuiten, waarvan de oplossing veel tijd kan kosten. De huidige bezetting van het bureau probeert de diverse taken op een nieuwe, digitale leest te schoeien. De inmiddels opgebouwde brede basis biedt mogelijkheden tot zowel verbreding van taken als verdieping van de reeds bestaande kerntaken en vormt een uitdaging voor zowel KPMG als de medewerkers van het bureau zelf.

*J. Streekstra-van Lieshout,  
beleidsmedewerker NVvR*

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.