

## Update week 3 (10)(2e) CPS, Sint Maarten

Aan: VWS, RIVM  
 Van: (10)(2e) @CPS  
 Datum: 23 augustus 2020

*Informatie*

1. De afgelopen week is de situatie niet minder ernstig geworden. Maatregelen worden onvoldoende nageleefd en gehandhaafd, bars, restaurants en dergelijke zijn gewoon open. Wel is het inmiddels in alle winkels verplicht om de handen schoon te maken bij binnenkomst en om een mondkapje te dragen. Iedereen doet dit ook.
2. Een EPI-curve is gemaakt door hard te werken aan data entry. Ook zijn nu de geografische spreiding, clusters en besmettingskettingen in beeld.
3. Ik heb aangegeven bij (10)(2e) hoofd CPS, dat het interne management tekort schiet. Er wordt desondanks niet voor gekozen om het management te versterken met een operationeel manager. Voor een verdere toelichting zie onderaan.
4. De wanorde in de aanpak blijft frustrerend. Het ministerie VSA, CPS en SSMC geven niet eenduidige boodschappen aan het publiek en vanuit het ministerie wordt gesproken over 'masstesting'. De quarantaine maatregelen zijn ook niet gelijk. Als je uit het buitenland komt en je gaat aan de slag in het ziekenhuis kan je gelijk starten, als je naar CPS gaat moet je 10 dagen in quarantaine. (10)(2e) heeft het op zich genomen om dit op 1 lijn te krijgen, gesprekken hierover zijn gestart met de verschillende stakeholders.
5. Idealiter is er 1 OMT met 1 strategie en 1 communicatie strategie. Ook in dat geval blijven de uitdagingen gigantisch.
6. Komende week is mijn laatste week bij CPS.

*Terugkoppeling op doelen van de afgelopen week:*

1. Procesbeschrijving maken/updaten van de intake als eerste stap in het proces van CPS:
  - ➔ Dit is opgeleverd aan het management. Er was een oorspronkelijk document van april van 16 pagina's. Ik heb dat volledig herschreven en teruggebracht naar 4 pagina's, inclusief een callscript voor de intakers en een 'werkveilig' instructie. Deze proces standaardisatie zal leiden tot een hogere kwaliteit van de dienstverlening aan het publiek en zal bovendien de efficiency ten goede komen.
2. Inzet en (laten) inwerken van de extra lokale capaciteit:
 

Afgelopen week zijn 6 nieuwe medewerkers gestart vanuit ander overheidsonderdelen, 3 op de hotline 914 die de intake verzorg en 3 die nu met behulp van de laptops data entry doen. Het beheer van de laptops heb ik overdragen aan de coördinator binnen CPS.

  - ➔ De 4 laatst aangekomen AMI nurses hebben afgelopen week hand en spandiensten verleend vanuit het hotel. Ik heb mobiele telefoons in de lucht kunnen krijgen waarmee zij 1) Mensen hebben gebeld om hen te ontslaan uit isolatie. En 2) zij honderden zogenaamde 'follow up calls' in het kader van het bron- en contactonderzoek hebben kunnen uitvoeren. Zij komen vanaf morgen naar kantoor en worden toegevoegd aan het Source and Contact Tracing team en zullen worden ontvangen door de desbetreffende coördinator.
  - ➔ Vanaf dinsdag komen nog eens 4 nieuwe lokale medewerkers om de hotline 914 te versterken. Zij krijgen nu eerst een introductie+instructie+training voordat ze beginnen en vervolgens coaching + training on the job.
3. Introductie van gedigitaliseerde intake:

- Dit is niet gelukt. De weerstand tegen digitaal werken is groot. Ook de CEO van de lokale TelCO opperde om digitaal te werken ivm het kunnen werken op afstand, maar ook omdat het aanpassen van de telecominfra bij CPS dan niet nodig is. Argumenten tegen waren: bescherming van 'patiëntgegevens', uitval elektriciteit, niet iedereen kan typen. Ik heb niet kunnen overtuigen en laat dit nu aan het management. Wel heb ik als achterliggend doel aangegeven: integratie van het intake- en data entryproces en uitbesteding daarvan aan een lokaal callcenter. Ik heb daarmee een punt op de horizon meegegeven.
4. Gesprekken voeren om inzicht te krijgen in wat nodig is in termen van personele capaciteit en kwaliteit voor het komende half jaar. De gesprekken dienen als input voor mijn eindrapportage.  
→ ik ben dit Needs Assessment gaan noemen en heb daarvan een eerste draft opgesteld en gedeeld met stakeholders en daarbij gevraagd om input. Ik krijg die deze week en rond dit dan af. Ik zal dat aanbieden aan (10)(2e) / VSA en VWS ter besluitvorming.

*Verder vermeldenswaardig:*

De teststraat werkt fantastisch, we zouden veel meer kunnen testen ware het niet dat er enorme problemen zijn met het verwerken van de swabs. Inmiddels heeft het andere lab de tests verwerkt. Ook lopen we tegen het einde van de huidige voorraad.

*Doelen voor de komende en eveneens laatste week, direct gekopieerd uit de opdracht*

1. *Operations overview, documented and suggestions for improving operations*
2. *Advice for next steps + autumn*

Ad 1: ik zal niet alle processen/procesonderdelen beschrijven. Wel een overzicht en suggesties voor verdere verbetering. Belangrijk vind ik dat het niet papier blijft, daarom zal ik komende week veel aandacht besteden aan het operationaliseren, naleven en trainen van nieuw personeel.

Ad2: dit betreft het afronden van de *needs assessment* en zo nodig die voorzien van een oplegger.

*Toelichting operationeel management, vervolg pagina 1.*

Het is de bedoeling dat de 2 huidige sectiehoofden, (10)(2e) en (10)(2e) (10)(2e) hun eigenlijke rol gaan vervullen. In normale omstandigheden is dat inderdaad de juiste lijn, zij zijn de sectiehoofden. Ik zie dat echter niet gebeuren, al helemaal niet in de huidige situatie en ook de komende maanden niet. Als dit wordt opgepakt door de EPI's dan hoeft dat geen probleem te zijn. Desondanks verwacht ik dat een zeer groot en een onder normale omstandigheden een onaanvaardbaar doelmatigheidsverlies, blijft voortbestaan.

Toch is het goed om daar overheen te stappen en bij te springen waar nodig en dus te aanvaarden dat de geboden hulp voor een niet onaanzienlijk deel zal weglekken. Het alternatief van het niet bieden van hulp is namelijk geen optie.

Een en ander heeft ook betrekking op de verzoeken om bijstand zelf. Deze hebben naar Nederlandse maatstaven onvoldoende substantie. Ook hier blijft gelden: neem dit voor lief in deze noodsituatie. Wel adviseer ik om onder meer om deze reden een PMER functionaris aan boord te halen/brengen, ik neem dat mee in de needs assessment.