



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Projectmanagement LCC

A. van Leeuwenhoeklaan 9
3721 MA Bilthoven
Postbus 1
3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl

KvK Utrecht 30276683

T 5.1.2e
5.1.2e @rivm.nl

memo

Analyse SNPG proces en voorstel

Datum
9 februari 2021

Kopie aan

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e

Bijlage(n)

Door het programmamanagement zijn zorgen geuit over de vraag of SNPG aankan wat op korte termijn op hen af komt in de COVID-vaccinatiecampagne. Naast zorginstellingen en een viertal huisartsenpraktijken wiens eerste bestelling inmiddels is uitgeleverd, zullen op korte termijn gefaseerd 5000 huisartsen en tegelijkertijd ca 50 huisartsenpraktijken starten met het plaatsen van een bestelling van vaccins en toebehoren.

De problematiek is besproken binnen het LCC, het beeld is dat problemen niet zozeer betrekking hebben op de techniek van de SNPG bestelapplicatie, maar vooral op menscapaciteit binnen SNPG. SNPG is een kleine organisatie gericht op de uitvoering van de griepcampagne, waarbinnen een vrijwel vaste groep uitvoerenden (huisartsen en verpleeghuizen) goed op de hoogte is van wat er moet gebeuren in het jaarlijkse proces van geautomatiseerd bestellen via de bestel applicatie, ontvangst en opslag, vaccineren en declareren.

Omdat in de uitvoering van de COVID-vaccinatiecampagne overlap is in de groep uitvoerenden van de griepcampagne, heeft SNPG aangeboden de bestelapplicatie en de medewerkers ter beschikking te stellen. De huisartsen hebben daarnaast bij VWS aangedrongen om de COVID-vaccins via de hun bekende SNPG applicatie te bestellen. De bestelapplicatie is technisch aangepast zodat alle COVID-vaccins en het toebehoren op een juiste en betrouwbare manier kunnen worden besteld.

Echter doordat voor de COVID-campagne ook nieuwe uitvoerenden gebruik maken van het bestelsysteem, en de bestaande werkwijzen voor hen nieuw waren, zijn knelpunten ontstaan, zoals hieronder opgesomd:

1. Het onboarding proces van nieuwe klanten. De grootte van de groep verpleeghuizen die als eerste via SNPG gingen bestellen was onbekend. In eerste instantie werd uitgegaan van ca 100 a 150 nieuwe klanten. Gaandeweg bleken dit er echter in totaal meer dan 400 te zijn. In verband met de informatiebeveiliging moet elke nieuwe klant volgens een protocol worden gevalideerd, door het uitvoeren van een aantal controles op de identiteit van de instelling en de contactpersoon. Om deze grote stroom nieuwe klanten met spoed te

valideren hebben de DVP regiokantoren Zuid en West hulp geboden. De uitvoering hiervan is niet vlekkeloos verlopen, vooral op gebied van communicatie tussen SNPG, DVP en de nieuwe klant.

Datum
9 februari 2021

Ons kenmerk

2. Informatie naar uitvoerenden over het bestel- en leveringsproces. Uitvoerenden hadden veel vragen over deze onderwerpen en belden naar het LCC support team en naar SNPG. Dit waren zowel vragen over wie mag wanneer bestellen, als het invoeren of wijzigen van een bestelling in de bestelapplicatie. Ook het tijdstip van levering vs de start van vaccineren was voor nieuwe uitvoerenden niet duidelijk. Dit toont dat juiste informatie over bestellen en leveren niet of niet tijdig is gegeven.
3. Afstemming tussen het LCC support team en SNPG. Beide kanalen zijn voor verschillende vragen bereikbaar. Niet alleen zorgt dit voor onduidelijkheid voor de beller, maar ook voor veel afstemming tussen, en belasting van de LCC en SNPG medewerkers. Sommige meer technische issues, bijvoorbeeld inlogproblemen, kunnen alleen door SNPG worden opgelost (in verband met de rechten in de bestelapplicatie)
4. Het proces van leveren en bijbestellen van vaccinatieregistratiekaarten. De betreffende kaarten worden door SNPG zelf gedrukt en geleverd. Hierdoor arriveren deze soms later dan de vaccins, wat voor verwarring zorgt. Ook het bijbestellen is voor uitvoerenden niet duidelijk.

Voorstel voor procesverbetering en om de druk op SNPG te verlichten:

- Onboarding proces van nieuwe klanten (eerstvolgende groep; de huisartsenpraktijken): Opnieuw uit te voeren door DVP Zuid en West. Het proces vastleggen incl. rolverdeling, communicatie en tijdlijnen. Betere controle op de uitvoering;
- Informatiepakket voor nieuwe klanten: Uitleg over het bestelsysteem, wanneer te bestellen, verwachtingenmanagement mbt levering, goed vaccinbeheer, wanneer starten met vaccinatie etc.;
- Extra informatie in de bestelapplicatie inprogrammeren om sommige processtappen te verduidelijken;
- Ondersteunen van een aantal processen door LCC: Alle vragen bij LCC support team laten binnenkomen en daar beantwoorden, ook cold chain meldingen en productvragen. Hierdoor wordt het aantal doorschakelmomenten naar SNPG en de druk op beide partijen verminderd. Benodigd: Telefooncapaciteit LCC support team opschalen. Een goede Q&A. Daarnaast een dedicated interne lijn tussen support en SNPG voor snelle ruggenspraak. Eventueel het team van SNPG fysiek op het RIVM plaatsen voor snelle afstemming tussen beide.
- Bestellingen van extra vaccinatieregistratiekaarten in gang zetten door LCC support in plaats van SNPG (een contactmoment met SNPG minder en zicht op dit traject als er vragen komen). Eventueel kan een voorraad kaarten bij het RIVM geplaatst worden om zelf snel extra kaarten te kunnen opsturen.

Met betrekking tot de SNPG bestelapplicatie; deze werkt goed en is ook wat betreft Informatiebeheer (IB) goedgekeurd voor gebruik in het bestelproces. Het LCC ziet daarom geen technische reden voor een back

up bestelsysteem. Op dit moment is er bovendien nog geen geautomatiseerd alternatief voor grote groepen bestellers. Het SAP bestelportaal is nog in ontwikkeling, de verwachting is dat deze eind maart in productie kan worden genomen.

Datum
9 februari 2021

Ons kenmerk

Momenteel is handmatige order entry de enige manier om bestellingen te ontvangen zonder tussenkomst van de SNPG bestelapplicatie.

- Ook in een handmatig proces moet de onboarding van nieuwe klanten op gelijke wijze worden uitgevoerd: De uitvoerenden melden zich aan (hoe en waar nog te bepalen), en voeren hun NAW en andere gegevens in. Pas na validatie wordt elke uitvoerende handmatig als klant in SAP opgenomen.
- Het doorgeven van gewenste hoeveelheid vaccins door de betreffende klant mag in verband met IB vereisten niet via een regulier e-mail kanaal, maar moet met beveiligde mail verstuurd worden.
- Elke vaccinorder met daarbij een aparte order voor bijbehorende spuiten en naalden moet handmatig in SAP worden gezet. Hiervoor moet extra capaciteit worden ingezet.
- Het toewijzen van een afleverdatum moet handmatig worden bepaald en per e-mail aan elke uitvoerende worden teruggekoppeld. Door deze werkwijze is er geen keuze voor een afleverdag voor de uitvoerende. Dit kan klachten opleveren en telefonische verzoeken om tot wijziging.

Voor alle bovenstaande handmatige stappen geldt: Handmatige invoer is tijdrovend en foutgevoelig. Risico voor de data integriteit.