



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

verslag

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

KvK Utrecht 30276683

T 030 274 91 11
info@rivm.nl

Datum
17 februari 2021

Ons kenmerk

Bespreking	Overleg Movianto -RIVM
Vergaderdatum en -tijd	17 februari 2021
Vergaderplaats	online
Deelnemers	5.1.2e (RIVM-LCC) 5.1.2e (RIVM-LCC) 5.1.2e (RIVM-LCC) 5.1.2e (Movianto) 5.1.2e (Movianto) 5.1.2e (Movianto) 5.1.2e (RIVM-LCC verslag)
Afwezig	
Kopie aan	

1. Welkom & introductie

Welkom door 5.1.2e
Er zijn geen wijzigingen op de voorgestelde agenda.
De aanwezigen stellen zich voor.
In dit overleg zal een (hernieuwde) kennismaking met elkaar plaatsvinden en de samenwerking worden besproken.

2. Doel van de samenwerking

Met elkaar zijn we bezig met een mooie missie; we willen zo veel mogelijk Nederlanders op een effectieve en veilige wijze vaccineren. Het proces gaat snel, er zijn wijzigingen maar er zullen ook nieuwe wijzigingen komen.
Het doel is om de samenwerking te verbeteren, de klokken gelijk zetten maar ook helder te krijgen wie met wie communiceert.

3. LCC & organogram

5.1.2e geeft een presentatie over het LCC welke zal worden gedeeld en bij de notulen zal worden gevoegd.
Vandaag willen we met elkaar stilstaan bij wat goed gaat en wat we kunnen verbeteren.
Movianto geeft aan blij te zijn met de verhelderende presentatie en dat het goed is om te zien hoe de organisatie werkt. Hierdoor is begrip en kennis ontstaan hoe het LCC werkt en hoe de lijnen lopen. De LCC presentatie mag binnen Movianto worden gedeeld maar deze presentatie kan ook door mensen van het LCC worden gegeven bij Movianto op locatie of online.

5.1.2e In het proces zijn er vele wijzigingen ontstaan maar deze zullen ook blijven. Daarnaast is er ook een politieke en maatschappelijk druk. Hierdoor zullen we moeten blijven schakelen wat creativiteit en flexibiliteit van elkaar vraagt. Het is belangrijk om te weten waarom en waarvoor we dit doen.

5.1.2e geeft aan dat dit het mooiste project wat Movianto en hij persoonlijk ooit heeft gedaan.

Datum
17 februari 2021

Ons kenmerk

4. **Movianto & organogram**

5.1.2e geeft een presentatie over de Movianto organisatie. Movianto is een Benelux organisatie en heeft naast de vestiging in Oss nog 2 vestigingen in België. Het organogram wordt besproken. Er zijn een aantal vacatures die nog moeten worden ingevuld. Voor het COVID vaccinatieprogramma is een apart team ingesteld waar 5.1.2e de program manager vaccins is. Hij zal o.a. zorg te dragen voor een goede aansturing van het team.

Vanuit het LCC is er veel contact met 5.1.2e van Movianto.

5.1.2e werkt dedicated voor COVID programma en is samen met

5.1.2e verantwoordelijk voor de dagelijks gang van zaken. 5.1.2e

5.1.2e en is momenteel vrijgemaakt om twee nieuwe collega's in te werken. Er zijn dus nu 3 mensen dedicated beschikbaar voor het COVID programma maar een 4^e en 5^e persoon kunnen worden bijgeschakeld.

Voor COVID wordt er gewerkt wanneer dit nodig is. Er kan bij Movianto 24/7 worden gewerkt naar gelang de vraag van het LCC. Normaal is dit van 07:00-19:00uur.

Deze presentatie geeft het LCC meer inzicht over Movianto en zal ook worden gedeeld. Voor het LCC is het belangrijk om te weten wie wanneer bereikbaar is.

5. **Terugblik samenwerking (oa maandag)**

Terugblik maandag 15/2.

5.1.2e geeft vanuit Movianto een weergave. Zondagavond werd aangegeven dat er een code rood zou volgen. Intern bij Movianto is er veel contact geweest wat mogelijk en verantwoord was om te doen. De veiligheid voor de mensen en de producten stond hierbij voorop. Er is besloten om te leveren volgens opdracht maar de tijden konden niet gerespecteerd worden. Dit besluit is door 5.1.2e zondagavond naar het LCC gemaaild. Code rood werd maandag na 12.30 uur opgeheven en daarna is de operatie gestart.

Wat niet goed is gegaan is de informatievoorziening naar LCC. Deze was "hap snap", niet gecentraliseerd en er was niet duidelijk wat de aankomsttijden zouden zijn. Ook de afleveradressen hadden andere verwachting (waren niet goed geïnformeerd).

Er is toen door Movianto een lijst gemaakt met hierin hoe laat de leveringen, waar zouden zijn. Dit was ingewikkeld aangezien dit handmatig regel voor regel moest gebeuren. Het was beter geweest als dit vooraf was gedaan. Uiteindelijk is alles geleverd.

Een belangrijke geleerde les is dat er beter gecommuniceerd had moeten worden. Als dit was gedaan, waren veel problemen voorkomen.

Datum
17 februari 2021

Ons kenmerk

Movianto en LCC constateren dat er in dit geval gezamenlijk opgetrokken had worden (opzetten crisisteam) zodat het een gedragen beslissing was geweest. Door goede tijdlijnen, heldere afspraken en communicatie had veel ruis voorkomen kunnen worden. Bij het LCC was de verwachting dat na de opheffing van de code rood er direct de weg op zou worden gegaan. Er was niet bekend dat het proces ter voorbereiding op het vertrek nog moet worden opgestart.

5.1.2e geeft aan dat er zondagavond veel contact is geweest tussen 5.1.2e hebben afgesproken dat er om 13:00 uur de eerste leveringen zouden plaatsvinden. Dit is ook per mail vastgelegd. Maandagochtend begrepen we dat er nog geen ritplanning was en dat er niemand was om deze maken. Het was ook onduidelijk of er beveiliging was. Vanuit het LCC dacht men dat, gezien mail van zondagavond, er om 13:00uur geleverd zou worden.

Er wordt aangegeven dat bij Movianto leveren inhoudt dat ze gaan rijden.

5.1.2e geeft aan dat het bij een code rood begrijpelijk is dat Movianto niet aan de tijden kon voldoen en dat er daarnaast soms ook onrealistische verwachtingen bij de afleveradressen waren. Buiten dit alles werd wel het idee gewekt dat er de weinig was voorbereid zoals dat normaal gesproken op zondag wordt gedaan. Al een aantal maal zijn leveringen op maandag niet goed gegaan. Het is belangrijk dat de 'sense of urgency' duidelijk is.

5.1.2e geeft aan dat men binnen Movianto hard werkt en de 'sense of urgency' echt gevoeld word. Binnen de organisatie wordt er voorrang gegeven aan het COVID project en is er volledige focus. Er is niet alleen commitment binnen de organisatie in Nederland maar ook van de Franse moederorganisatie.

Volgens 5.1.2e is het belangrijk hoe we met elkaar kunnen verbeteren. Het vormen van een crisisteam in dergelijke situaties is een van de mogelijkheden.

6. **Communicatie onderling en naar de klant**

Binnen de organisatie van het COVID vaccinatieprogramma maar ook van de klanten kreeg het LCC maandag erg veel vragen over op welk moment er geleverd zou worden. Hier konden wij door gebrek aan informatie geen passend antwoord op geven.

5.1.2e geeft aan dat er veel voorbeelden zijn van zaken die laat binnen komen. Er is weinig structuur zoals deze wel bij de griepvaccinatie is. Het verwachtingspatroon is bij het COVID project hoog en dat mag ook maar het is ook belangrijk dat orders

gestructureerd binnen komen. De inbound frustreert bij Movianto niet maar zoeken wel echt houvast in de outbound.

5.1.2e zou ook graag die structuur willen maar we zitten in crisis en moeten flexibel zijn. Ook onze klanten kunnen niet altijd tijdig aanleveren.

5.1.2e het gaat om de effectiviteit en niet om de efficiency. We moeten met elkaar zoeken naar structuur en ritme.

5.1.2e geeft aan dat de structuur bij de GGD grillig is maar dat we binnen het LCC er hard aan werken dit te verbeteren. We kunnen i.v.m. het belang van de vaccinatie niet zeggen dat als zij niet tijdig of volledige cijfers geven we niet leveren. Er zal dus altijd voorbereid moeten zijn op onverwachte zaken.

5.1.2e geeft aan dat er bij Movianto opgeschaald kan worden als dat nodig is. Er wordt de toezegging gedaan dat er meer mensen in het warehouse komen en meer transportmiddelen standby

5.1.2e wil 5.1.2e uitnodigen om mee te denken hoe we aan beide kanten slimmer en effectiever kunnen werken. LCC en Movianto zijn samen de succesfactoren en moeten elkaar helpen in de communicatie naar de klant.

5.1.2e geeft opschalen qua capaciteit te gaan verkennen. Dit is een van de oplossingsrichtingen. Daarnaast is het helder dat het om de effectiviteit gaat.

Aanwezigen bij het overleg beamen de opmerking van 5.1.2e dat we moeten gaan praten over wij. Daarnaast wordt besloten dat er vrijdag om 15:00uur een vervolgspraak zal volgen. 5.1.2e zal deze plannen.

Donderdag staat er al een afspraak gepland tussen 5.1.2e en 5.1.2e met Movianto.

7. Toekomstperspectief

wordt vrijdag besproken

8. Afspraken capaciteit – opschaaalsnelheid

wordt vrijdag besproken

9. Rondvraag

5.1.2e als er meer forecast informatie kan worden gedeeld zou dit al veel helpen bij de planning. Binnen het LCC zal worden gekeken wat kan worden gedeeld (actie 5.1.2e)

5.1.2e binnen het LCC zijn we bezig met het overzicht van de kenmerken van alle (komende) vaccins. Helaas krijgen wij ook niet tijdig alle informatie hierover.

5.1.2e blij met deze verhelderende meeting. Er zal een communicatie matrix worden gemaakt en afgestemd.

5.1.2e bedankt de aanwezigen voor het open gesprek en het commitment.

Datum

17 februari 2021

Ons kenmerk

In het volgende overleg zullen de volgende onderwerpen op de agenda komen:

- de niet besproken agendapunten; toekomst perspectief en afspraken capaciteit en opschaalsnelheid.
- communicatie matrix
- Wie doet wat

Datum
17 februari 2021

Ons kenmerk

Acties:

Datum	Onderwerp	Conclusie / actie	Verantw.	Realisatie	Opmerkingen
17-02-2021	vervolgafpraak	Plannen vervolgafpraak MT Movianto-LCC	5.1.2e	17/02	Afspraak gemaakt voor vrijdag 19/2 15:00uur
17-02-2021	Forecast informatie	Er zal gekeken worden welke info met Movianto kan worden gedeeld			

Besluiten:

Datum	Onderwerp	Besluit	Verantwoordelijk
17-02-2021	Opschaling capaciteit	Zorgdragen voor meer mensen in het warehouse en meer transportmiddelen standby.	Movianto
17-02-2021	overleg	Structureel overleg met MT Movianto en LCC	LCC en Movianto