



1 februari 2022 | Dienst Testen

# Stand van zaken Bijzonder Beheer

26-04-2022

5.1.2e



# Projectteam



5.1.2e



## Definitie

Bijzonder beheer beheert de contacten waar een signaal volgens de risicomatrix aangeeft dat 'iets' niet overeenkomt met de gemaakte en/of vastgelegde afspraken **en/of verwachtingen** én dit signaal aanleiding geeft tot escalatie. Dit betreft alle diensten en leveranties waarover contracten dan wel afspraken zijn gemaakt.



# Samenstelling team

5.1.2e

Vast team	Achtervang
CRM: 5.1.2e	CRM: 5.1.2e
Kwaliteit: 5.1.2e	Kwaliteit: 5.1.2e
Juridische Zaken:	Juridische Zaken:
5.1.2e	

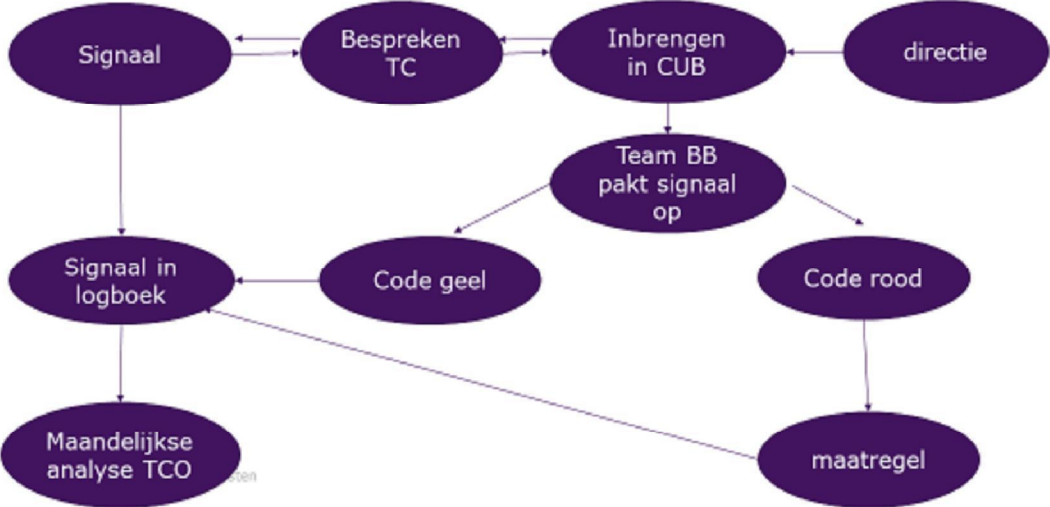


## Aandachtsfunctionarissen per team

Aandachtsfunctionaris Loggen	
Communicatie	
CRM	
Kwaliteit	5.1.2e
Juridische zaken	
Datalab	volgt
Financien	5.1.2e
Beleid	volgt
Ketenregie	volgt



# Proces



5



# Risicomatrix

Risico categorie (conclusie)	Logistiek	Gezondheid/ Veiligheid	Contractuele afspraken	Reputatie-schade testketen (in het geheel)	Financieel risico voor dienst Testen	Data integriteit	Impact op continuïteit dienstverlening van dienst Testen
Minimaal	Weinig tot geen impact op proces/service,	Weinig tot geen impact op patiënt/	Weinig tot geringe impact op gemaakte afspraken	Weinig tot geen impact op reputatie	Geen tot extra gemaakte kosten tot 10k	Weinig tot geen impact op aanpassen data/toegang tot data	Geen impact
1 tot 7 punten (groen)	(1 punt)	Medewerker (1 punt)	(1 punt)	(1 punt)	(1 punt)	(1 punt)	(1 punt)
Midden	Mogelijk impact op proces/service	Mogelijk impact op patiënt/	Gering tot aanzienlijke impact op gemaakte afspraken	Mogelijk impact op reputatie/ mogelijk aandacht media	Extra gemaakte kosten tussen 10k en 100k	Mogelijke impact op aanpassen data/toegang tot data	Geringe impact
7 tot 14 punten (geel)	(2 punten)	medewerker (2 punten)	(2 punten)	(2 punten)	(2 punten)	(2 punten)	(2 punten)
Hoog	Impact op proces/service	Impact op patiënt/ medewerker	Aanzienlijk tot ernstige impact op gemaakte afspraken	Impact op reputatie/aandacht media	Extra gemaakte kosten meer dan 100k	Impact op aanpassing van data/toegang tot data	Grote impact
14 punten of meer en/of twee keer hoog	(3 punten)	(3 punten)	(3 punten)	(3 punten)	(3 punten)	(3 punten)	(3 punten)
(rood/alarmerend)	Dienst Testen						



# Escalatiematrix

Kleur		Aantal signalen	Kwalificatie signalen	Beoordeling	Contactpersoon
Groen	Geel	1	Niet alarmerend	Reguliere proces	Regulier
Geel		Minimaal 2	Versillende oorsprong	Reguliere proces	Regulier
		2	Zelfde oorsprong	Reguliere proces	Regulier
Rood		1	Alarmerend	Team BB	Aangesteld door BB
Rood		Minimaal 2	Combinatie signalen die <b>optellen</b> tot alarmerend of 2 <sup>de</sup> signaal op zich is alarmerend	Team BB	Aangesteld door BB





# Maatregelenmatrix

Escalatie categorie	Maatregel	Actie Regulier team	Actie Team BB	Actie directie
1 - Groen	Geen	Conform regulier contact	Geen	Geen
2 - Geel	Waarschuwing schriftelijk: *	In overleg met team BB	Beoordeling signaal, Uitzetten en vastleggen actie	Geen
3 - Rood	Mogelijke maatregel schriftelijk: **	Geen	Beoordeling signaal, uitzetten en vastleggen actie in overleg met directie	In afstemming met team BB

Bijvoorbeeld:

- \* extra monitoren
- \* signalen sturen bij tekortschieten
- \* regelmatige rapportages
- \*/\*\* facturen on hold
- \*/\*\* plan van aanpak/verbeterplan
- \*/\*\* verleggen stromen
- \*\* gesprek directie
- \*\* ingebrekestelling
- \*\* ontbinden contract
- \*\* signaal IGJ
- \*\* audit (derde)

combinatie van maatregelen



## Planning

**2 mei 2022:** officiële start Bijzonder Beheer

**9 mei 2022:** aandachtsfunctionarissen worden getraind en zullen het eigen team trainen

**TCO begin juni:** eerste maandelijkse analyse Bijzonder Beheer

### **Nog to do:**

Aanpassing logboek in Sharepoint

Proces in Sharepoint zetten