

**VERTROUWELIJK voor het MT DCo**

**Gespreksnotitie vanuit Communicatie VWS/LCH**

Deze notitie is geschreven op verzoek van DCO als gespreksnotitie om oplossingen die het werk van bovengenoemden makkelijker en efficiënter kunnen maken.

5.1.2e | 2e 5.1.2e 1.2e , 5.1.2e 5.1.2e

**Achtergrond**

Het Landelijk Consortium Hulpmiddelen (LCH) bestaat vanaf 23 maart. Het LCH is opgericht op initiatief van de zorgsector, in samenspraak met het ministerie van VWS. Het bestaat uit zorgaanbieders, distributiebedrijven en producenten van persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen. Het LCH is opgericht als tijdelijke crisisorganisatie om zo snel mogelijk voldoende veilige persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen beschikbaar te krijgen voor alle zorgaanbieders in Nederland.

5.1.2e

Volledig overzicht van het 5.1.2e VWS/LCH:

5.1.2e 1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

VWS betrokken partijen, zie 'organogram' op de laatste pagina

Activiteiten

Vanaf 23 maart is de communicatie met vliegende vaart aan de slag gegaan. Hieronder staat een opsomming van enige uitgevoerde communicatie-activiteiten:

- Nieuwsbericht/social mediabericht
- Eerst 3x pw nieuwsbrief, nu teruggebracht naar 1x pw
- Eerst 5x pw cijferreportage aan VWS (5.1.2e 5.1.2e ), nu teruggebracht naar 2x pw
- Q&A's voor de medewerkers inbox (vraagbeantwoording)
- Script voor inboxmedewerkers (telefoon en mail)
- Q&A's voor Rijksoverheid.nl
- Informatiepagina LCH op Rijksoverheid.nl, dit wordt nu gewijzigd en verplaatst naar het dossier voor de zorgprofessional
- Communicatieplan (via de Reputatiegroep)
- Strategisch kader externe communicatie
- Verhaal LCH
- Factsheet LCH (over inkoop en distributie)
- Factsheet wanneer welk beschermingsmiddel gebruikt moet worden
- Factsheet verdeelsleutel beschermingsmiddelen

- Talloze persvragen helpen beantwoorden (en waar nodig opgenomen in Q&A's en scripts)

#### Werktijden

Vanaf 23 maart is het team keihard aan de slag gegaan. Voor deze notitie focussen we op de betrokkenen die vanuit VWS aan deze klus werken 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e

Door de enorme hoeveelheid werk maken zij vanaf de start van het LCH werkweken die variëren tussen 60 en 90 uur, 7 dagen per week. Het werk gaat continu door en voorlopig zien wij dit niet snel veranderen.

#### Waar lopen we tegen aan?

Naast de vele werkuren, zijn ook de organisatiestructuur van het LCH, de interne afstemming rondom het LCH en processen bij DCo soms lastig. We lichten dat graag toe:

##### *1. Organisatie*

Zowel aan de kant van LCH als aan de VWS kant zijn er zaken organisatorisch nog niet goed geregeld. Dat is verklaarbaar, maar het is tijd dat hier goed naar gekeken wordt.

LCH is organisch ontstaan vanwege een crisissituatie en tijdelijk van aard. Een groep inhoudelijk experts is met een enorme vaart en van goede wil van start gegaan met het inkopen van persoonlijke beschermingsmiddelen. Dit deden zij terwijl de LCH organisatiestructuur nog niet stond en processen nog niet waren ingeregeld. Het LCH is gaandeweg aangepast en gestructureerd. LCH 5.1.2e 5.1.2e heeft tijdelijk de hulp van 5.1.2e ingeroepen als 5.1.2e. Binnen zes weken zijn o.a. de volgende afdelingen zijn opgezet:

- Inbox
- Inkoopafdeling
- Trade afdeling
- Distributie afdeling
- 2 distributiecentra (Vianen en Mediq)
- Kwaliteitsafdeling (in Leusden/Vianen) met hulp van het RIVM
- Facilitaire afdeling
- Luchtbrug met China
- Productieafdeling
- Finance afdeling
- Communicatieafdeling
- VIP-team (samen met VWS)
- Aanvraagportaal ziekenhuizen via OneMed/QRS
- Aanvraagportaal alle andere zorginstellingen, zoals huisartsen, verpleeg- of verzorgingshuizen en GGZ via Mediq.
- 
- Zaken die volgens ons organisatorisch bij LCH (nog) niet goed lopen:
- Te weinig politieke sensitiviteit bij de leiding, medewerkers en adviseurs van LCH (veelal experts met beperkte kennis van werken in een politieke context en van de ambtelijke wereld)
- Op het inkoopbeleid wordt niet altijd een duidelijke lijn getrokken waardoor aanbiedingen ten onrechte worden afgewezen (bijv. omdat er genoeg aanbod zou zijn)
- Onduidelijkheid over de productscope (schaarse producten die moeten ingekocht) veroorzaakt problemen in de afhandeling
- Kwetsbare situatie door de hoge werkdruk bij alle medewerkers en adviseurs
- Bij LCH is een zwakke plek de juiste, tijdige en volledige afhandeling van aanbiddingen van pbm's die binnenkomen via inbox. Aanbidders die moesten wachten of onzorgvuldig afgewezen worden naar de media stappen.
- 
- Zaken die volgens ons organisatorisch bij VWS (nog) niet goed lopen:

- Onvoldoende duidelijke sturing vanuit 5.1.2e LCH naar het LCH team
- Onduidelijkheid over de ondersteuningsteam 5.1.2e LCH binnen VWS. Wij tellen 2 medewerkers waarvan er 5.1.2e bij LCH aanwezig is.
- Onduidelijk ook welke basis 5.1.2e heeft binnen VWS en hoe de afstemming plaatsvindt met beide ministers en overige 5.1.2e
- Veel betrokken beleidsdirecties die ieder afstemmen met een andere 5.1.2e. In de communicatie ervaren wij onvoldoende vertrouwen vanuit 5.1.2e voor het LCH

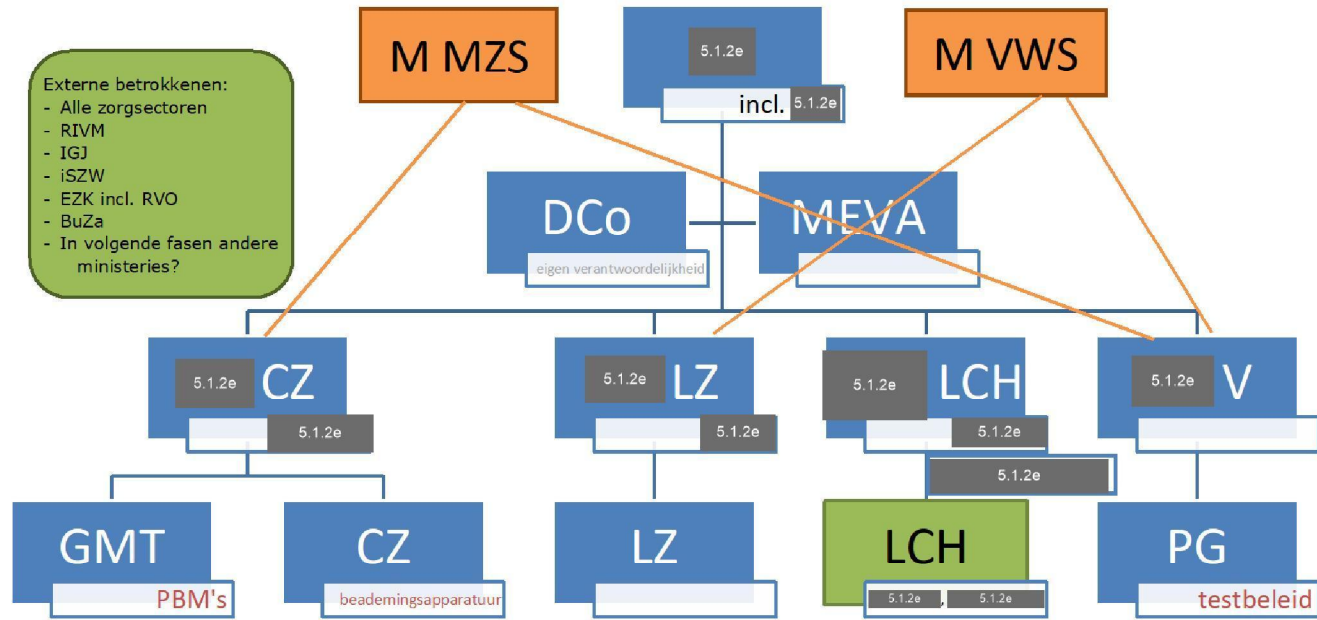
- 

## 2. Communicatie

3. Zaken die volgens ons communicatief niet goed lopen, zowel bij LCH als bij VWS:

- Hoge werkdruk voor de communicatiemedewerkers.
  - Dit komt enerzijds omdat we ons bezig houden met de inhoudelijke en organisatorische vraagstukken bij LCH.
  - Anderzijds kan de structuur binnen DCo effectiever en simpeler kan, vooral waar het mediavragen betreft. Het onderwerp pbm's staat vol in de (media)belangstelling waardoor er veel persvragen binnenkomen. Dit vraagt zowel binnen LCH, beleidsdirecties VWS, DCo en ambtelijke en politieke leiding afstemming.
- Kwetsbare positie voor 5.1.2e met VWS-achtergrond bij LCH vanwege het continu begrip vragen voor en uitleggen van de politieke en ambtelijke structuren en werkwijzen.
- Leiding en medewerkers bij LCH zijn zich vaak onvoldoende bewust van de politieke en communicatieve gevolgen van bepaalde beslissingen. Dat merken wij bij communicatie in de vragen die we van buiten krijgen over genomen beslissingen.
- Onvoldoende vertrouwen in de voorbereiding, onderbouwing en accordering van de inhoud die nodig is voor de beantwoording van mediavragen (soms tot 4 keer 'verantwoording door 4 verschillende personen). Er wordt door 5.1.2e goed doorgevraagd bij de antwoorden en ze zijn met beleid afgestemd, waardoor de betrouwbaarheid de laatste periode flink omhoog is gegaan.
- Beperkt meenemen van LCH resultaten processen in communicatie uitingen (social, persberichten), daardoor lijkt het alsof LCH alleen reactief (vaak bij negatief geladen persvragen) wordt meegenomen en niet pro-actief. Hierbij speelt mogelijk ook een negatief sentimenten over LCH bij de beleidsdirecties en ook op 5.1.2e niveau.
- Voorbereidingen voor niet-persvragen soms bij verschillende mensen uitzetten, waardoor coördinatie beperkt mogelijk is.
  - Door deze kernproblemen m.b.t. organisatie worden inhoudelijke zaken nu vanuit de afdeling communicatie vaak opgepakt en geprobeerd een oplossing voor te vinden. Dit is onhoudbaar en onwenselijk. Het is niet de van communicatie. Deze kernproblemen veroorzaken zo een situatie die, als er niets verandert, het werk voor de communicatiemedewerkers onuitvoerbaar maakt.
- Oplossingsrichting
  - Denken over een oplossing voor de geschetste organisatorische en communicatieve problemen ligt niet alleen in het vergroten van de communicatiebezetting. Het is vooral ook het vereenvoudigen en verduidelijken van de complexe beslislijnen voor zowel de organisatie van en rondom het LCH als voor de (organisatie van de) communicatie binnen VWS.
- Als randvoorwaarden zien wij nog de volgende aandachtspunten die kunnen helpen:
  - Vertrouwen in het LCH door de ambtelijke en politieke leiding
  - Duidelijke aansturing en afstemmingslijnen met het LCH

- Onenigheid en/of onduidelijkheid in visie tussen de ambtelijke leiding, beleidsafdeling en LCH dient te worden opgelost
- Duidelijke opdrachten en scopebepaling aan het LCH
- LCH-leiding versterken met een iemand die de politieke context en de werkwijzen van een departement goed kent.
- 
- Slot
- 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e vertrouwen dat als deze problemen snel worden opgelost deze LCH crisisorganisatie - waar experts 24/7 keihard werken en veel voor elkaar hebben gekregen - nog beter zou kunnen functioneren. En zo ook in de communicatie beter tot zijn recht kan komen.
- 
-



•