

**DOEL TEAM INBOX**

We reageren op alle vragen en aanbiedingen, waardoor mensen zich gehoord voelen. In het land (en met name belangrijk: bij de zorgverleners) ontstaat er zo **vertrouwen** dat de overheid zorgt voor voldoende beschermingsmiddelen. Als team hebben we dus een belangrijke rol in het voorkomen van veel onrust en zorgen bij mensen in Nederland.

**UPDATES/OVERDRACHT TEAM INBOX****Maandag 15-6-2020**

We krijgen veel reacties op de afwijs mail van product onjuist, maar het is heel moeilijk voor ons om daar weer op te antwoorden. Daarom hebben we besloten dat naast fysieke locatie China en fabriek China, ook locatie/fabriek in andere Aziatische landen de 'aanvoerlijn bekend' mail moeten krijgen.

**Vrijdag 12-6-2020****We mogen afwijzen!!**

In overleg met 5.1.2e gaan we meer producten afwijzen met bestaande mails. Dit betekent voor de inbox het volgende:

- Als het kan wijzen we nieuwe en bestaande aanbiedingen af op reden 'bekende aanvoerlijn'. Dit kan dus als de producten in China liggen of daar geproduceerd zijn; *TIP check het certificaat daar staat de producent op.*
- Indien we de aanbiedingen niet kunnen afwijzen op reden 'bekende aanvoerlijn' gebruiken we de 'producttype onjuist' afwijsmail. Daarbij moeten we bij de volgende zin '*Het LCH het door u aangeboden product/producttype op dit moment niet inkoop*' aanpassen naar het volgende *Het LCH het door u aangeboden product op dit moment niet inkoop*'.
- Indien er testkits worden aangeboden kan dit gewoon afgewezen worden met de testkits-afwijzing.

**Tellen**

Om een overzicht te hebben van het aantal mails wat binnenkomt, in behandeling is en afgehandeld is moeten we weer gaan tellen. Deze keer wel simpeler dan voorheen. Dit betekent voor de volgende teams het volgende:

- Trade (map 6) en communicatie (map 5): geven dagelijks de volgende cijfers door aan coördinatie;
  - Aantal openstaande mails
  - Aantal afgehandelde mails
- Team inbox/coördinatie: noteert het aantal mails in het excel bestand met de naam 'Telling inbox vanaf 12-6-2020'.

**Woensdag 10-06-2020****On hold**

Er staan een aantal mails van de map 2 Hulpaanbod/vraag ON HOLD. Communicatie werkt met VWS aan een standaardmail hiervoor. Het betreft de volgende mails:

- Wat nodig/prioriteit
- Vraag naar richtprijs
- Vraag naar aantallen

Mochten deze vragen in de inbox binnenkomen dan mogen ze naar map '5.8 Vragen on hold'

### Dagvoorzitter

De functie dagvoorzitter komt te vervallen. Dit heeft de volgende effecten:

- Coördinatie wordt verantwoordelijk voor de dagstart en –afsluiting
- Coördinatie wordt verantwoordelijk voor de urenregistratie
- Team INBOX maakt de verdeling van de taken zelf waarbij de volgende taken moeten worden meegenomen:
  - Callcenter/inbox + temperaturen:
  - 1 Aanbod: 1.1 - specs opvragen en 1.2 - afhandelen
  - 2 Hulpvraag/aanbod
  - Beoordelen:
  - Controleren specs opgevraagd en afgehandeld mappen
  - Excel bijhouden: (in diensten)
- Bij vragen kan contact op worden genomen met coördinatie

### Dinsdag 09-06 2020

Er staan nu best wat mails in de inbox die al een tijd wachten op reactie van ons doordat we bijvoorbeeld nog wachten op de betreffende standaardmail. Goede om hierbij even een excuus aan te bieden dmv onderstaande standaard-zinnen:

#### Excuus laat bericht(NL)

Geachte heer/mevrouw <naam>  
Excuses voor onze late reactie.

#### Excuus laat bericht: (EN)

Dear Mr./Ms. <naam>,  
Our sincerest apologies for the late response.

### Maandag 08-06 2020

Hee guys! We moeten even blijven opletten dat als iemand meerdere producten aanbiedt, we dan ook meerdere IN-nummers aan de mail geven, dus IN-5050.1, IN-5050.2, IN-5050.3, etc.

Anders kunnen we de excel niet goed invullen. Goed om weer even op te letten 😊

### Maandag 02-06-2020

We mogen PBM afwijzen op prijs, als iets buiten de prijs marges valt van Trade kunnen deze aanbiedingen worden afgewezen bij Trade.

### Vrijdag 29-5-2020

Vanaf maandag is 5.1.2e de nieuwe teamlead van team inbox (vervanging 5.1.2e 5.1.2e zal samen met 5.1.2e de coördinatie op zich nemen. 5.1.2e wordt de nieuwe linking pin communicatie en zal als 5.1.2e weg zijn (per 8 juni) deels coördinatie en deels linking pin communicatie zijn

### Dinsdag 26-5-2020

De mappen en 6 hebben vandaag een vernieuwde structuur gekregen en alle mails zijn opnieuw gecategoriseerd!

De nieuwe structuur is: We hebben nu map 4 (4A) en 6 (6A) met daarin:

- Fysiek in china (dus echt voorraad in China. Als ze geproduceerd zijn in China, maar hier niet meer fysiek zijn, dan niet in deze map. Als je niet weet waar het nu is, dan naar onbekend --> "Weet niet").
- Voorraad buiten china
- Voorraad in Nederland
- Weet niet (onbekend waar de goederen nu zijn. Indien twijfel mag het naar deze map)

Vanaf morgen gaan we werken in de 'nieuw inbox' volgens de nieuwe ppt! JOEHOE

### Maandag 25-5-2020

*Tip: lees los bestand: Overdracht 25-05 LCH.*

Samenvatting:

- Nog (steeds) geen standaardmails om testkits en PBM uit China af te wijzen.
- Fout ergens in mailbox waardoor veel mails op verkeerde plek zijn beland.

Alleen aanbieders met producten uit China afwijzen.

Dit betekent dat we alle leveranciers met fabrikanten buiten China gaan afhandelen. Alle leveranciers met productie en/of producten in China worden wel afgewezen. M.A.W. --> Om nog meer zeker te zijn van constante aanvoer, wil het LCH samenwerken met nieuwe leveranciers die werken met aanvoerlijnen uit andere landen.

### Dinsdag 19-5-2020

Vincent (testen): Mochten er vragen binnenkomen over de portal voor het bestellen van swabs/medium, dan mogen dezen verwezen worden naar [5.1.2e@lchulpmiddelen.nl](mailto:5.1.2e@lchulpmiddelen.nl)

### Dinsdag 19-5-2020

[5.1.2e](#) kwam tot de conclusie dat er nog veel mails in 1E stonden. Daar is nu onderstaand plan voor:



### **Specs bestanden in teams i.p.v. one drive**

Na de migratie van de mailbox van [5.1.2e@nfu.nl](mailto:5.1.2e@nfu.nl) naar [5.1.2e@lchulpmiddelen.nl](mailto:5.1.2e@lchulpmiddelen.nl) in het weekend van 23/24 mei (vanaf vrijdag 22 mei 17.00uur) hebben we geen one drive meer. Dit betekent dat we de bestanden die we normaal meesturen als specs daar niet meer uit kunnen downloaden. Er

is een map aangemaakt in teams inbox 'specs bestanden als in zip.bestand', waar de meest recente documenten in staan. De PDF bestanden in deze map kun je downloaden en bijvoegen in de specs mails. Het word document is om veranderingen door te voeren als de scope verandert.

Vragen? 5.1.2e weten er van.

### Map 1E

1E nieuwe aanbiedingen: deze mails mogen de standaardmail "Voor de poort On Hold" krijgen

### Excel dienst

Belangrijk voor de excel dienst: Ik zie dat de productcategorie vaak niet wordt ingevuld. Dit is WEL heel erg belangrijk voor als je de excel dienst hebt. Dus in het geval van een product moeten beide kolommen voor de productcategorie ingevuld worden, dus "product categorie" en "product SKU".

### Overdracht testlijn/donaties:

- Er zijn weer nieuwe donaties binnen! YAY LEUK
- We hebben een overzicht gemaakt van alle donaties, die is hier te bekijken

5.1.2h

**Facilitair:** 5.1.2e is bezig met een document waarin staat wat allemaal stopgezet moet worden en wie er op de hoogte moeten worden gebracht wanneer het LCH stopgezet wordt. Mocht iemand hier aanvulling voor hebben, stuur dan een berichtje.

### Maandag 18-5-2020

### OVERDRACHT 1Z ONGESCHIKT

Nieuwe map toegevoegd aan 1Z ongeschikt, namelijk: "1Z-2.0 CCQS ongeldig". Vanaf nu worden CCQS-certificaten met module A t/m C1 EU-Type Examination Certificates afgekeurd. Module C2 + D worden nog wel geaccepteerd. Hiervoor hebben wij nog geen goede ongeschikt-redenen. Communicatie is bezig met het toevoegen van een regel aan de standaard ongeschikt mail, waarmee we deze certificaten af kunnen keuren. Tot dat die mail er is, worden de mails verplaatst naar de map "1Z-2.0 CCQS ongeldig".

- Achtergrond: (link: [https://www.cqgs.co.uk/index.php?mact=News.cntnt01.detail\\_0&cntnt01articleid=7&cntnt01returnid=4](https://www.cqgs.co.uk/index.php?mact=News.cntnt01.detail_0&cntnt01articleid=7&cntnt01returnid=4))

"During the past few weeks, we have noticed a significant number of cases where the document had been misused as stating that a CE certificate had been issued or that the product met the requirements. We feel that such deliberate actions by certain manufacturers has put our Notified Body's position at risk. Hence we have decided to **withdraw** all 'Confirmation Statement' documents that have previously been issued....."

## Overdracht VIP team

Casus van [5.1.2e]. Sinds midden april is er contact geweest met de heer [5.1.2e] via VIP en via trade. De heer heeft meerdere malen een aanbod gedaan welke allen afgewezen op slechte specs. 18 mei telefoongesprek waarin definitief het contact afgesloten is. Wij nemen GEEN aanbiedingen meer in behandeling van de heer [5.1.2e]. Indien er behoefte is, nemen WE MET HEM contact op.

Vrijdag 15-5-2020

## OVERDRACHT 1H en 1G

- De testlijn/aanbod in NL (1G) valt onder het beleid wat er nu is voor alle mails die binnenkomen. Er is dus geen onderscheid tussen 1G en trade.

1.	155.000 FFP2	ACT
2.	100.000 chirurgisch type 1	[5.1.2e]
3.	100.000 chirurgisch,	Astra zeneca
4.	100.000 type IIR	Dutch Shangdong Chamber of Commerce
5.	54.000 KN95,	EU
6.	50.000 spatkappen	Rode Kruis
7.	50.000 chirurg type 1	CitizenGO
8.	20.000 KF94	Leo Schreuders VOKS
9.	11.000 (9 ffp2 en 3 chirurg)	Peter Goos
10.	10.000 chirurgisch type II +6.000 handschoenen:	Flow Traders
11.	10.000 chirurgische maskers	Cissie van Stokkom
12.	10.000 Chirurg type 2R	[5.1.2e]
	a. Wachten op oke	
13.	10.000 evt 100.000	[5.1.2e]
14.	5.000 chirurgische maskers + 500 coveralls	[5.1.2e]
	a. Wachten op jassen	
15.	4.000 tyvek	DuPont
16.	Onduidelijk	[5.1.2e]

Geel = order verwerkt

Totaal: 649.000 stuks

T.a.v. excel: tot IN-3000 is alles gecontroleerd (en up to date).

### Informatie Callcenter:

Als iemand een aanbieding doet via de telefoon, twee dingen doen:

- Geef aan dat de aanbieder een mail stuurt met [5.1.2e]@nfu.nl. (dus geen specs-mail sturen)
- Leg uit wat er in standaardmail 04 staat

### Extra info betreffende de overige mappen na de nieuwe standaard mails:

- 1G - testlijn NL:  
Deze map werkt hetzelfde als 1a/1b; Voor de poort --> map 4. Na de poort is nog wel beoordelen.
- 2 - geen product:  
--> alle mappen kunnen standaard mail krijgen, voor **2b-1.3 Wat nodig?/prioriteit** is er een nieuwe standaard mail gemaakt!
- 1D - desinfectans:  
= **Uitzondering:** nieuwe aanbiedingen desinfectantia (voor de poort) en mails met status vraag (na de poort), mogen allen doorgestuurd worden in de bcc naar **5.1.2e @umcg.nl** en **5.1.2e @chulpmiddelen.nl** + standaard mail.

### Donderdag 14-5-2020

#### Nieuwe 'on-hold'-mails.

Er zijn sinds vandaag 3 nieuwe standaardmails.

1. map 4 'Voor de poort' (nieuwe aanbieders die gemaïld hebben ná donderdag 7 mei 15:30)
2. map 6 'Beoordeeld door Trade / na de poort' (aanbiedingen die al het hele proces zijn doorgeweest en ook daadwerkelijk zijn goedgekeurd door trade, maar hier niks mee wordt gedaan omdat de pijlijn vol zit.
3. Standaardmail voor de testkits.

Zie indeling van mapjes in ppt.

Let op: de reactie op deze on hold mails dienen goed te worden gecategoriseerd in map 4B (reactie op 'voor de poort') of 6B (reactie op goedgekeurd door trade).

#### Rapportage

In het excel bestand zijn een aantal IN-nummers geel gemarkeerd, dit betekent dat er iets ontbreekt of niet klopt, kom je een nummer tegen, controleer hem dan direct even en vul aan waar nodig.

### Woensdag 13-5-2020

#### Beslissing VWS

De beslissing wordt niet gemaakt. Ralph geeft aan dat volgende week na het kamerdebat een besluit komt, maar we rekenen hier niet op. Er moet nu dus een plan van aanpak komen voor de komende periode.

Sarah heeft 'on hold' mails opgesteld die we vóór het weekend verstuurd moeten hebben naar de wachtenden op 3 plekken in de inbox:

1. Nieuwe aanbieders, die gemaïld hebben met een aanbod ná donderdag 7 mei 15.30uur.
2. On hold trade, die gemaïld hebben met een goedgekeurd aanbod en al weken wachten op een antwoord.
3. On hold testkits

### Gebruik van eigen namen onder mail

Gebruik je eigen VOORnaam als je een mail beantwoordt. De groet wordt:

Vriendelijke groet,  
<VOORNAAM>

Landelijk Consortium Hulpmiddelen

Gebruik gewoon je **eigen voornaam**, geen achternaam en geen pseudoniem. Alleen linking pins gebruiken in sommige gevallen 5.1.2e

### Huidige plan inbox 13-05-2020

Voor de duidelijkheid het huidige plan voor het afhandelen van de nieuwe (inkomende) mails en de huidige mails in de inbox. Sinds donderdagmiddag half 4 hebben we besloten dat:

- Nieuwe aanbiedingen van een nieuwe leverancier of nieuwe aanbiedingen van bekende leveranciers staan nu on hold (**vóór de poort**). Deze komen in 1 Product te staan.
- Zodra een aanbieder al de specs mail heeft gekregen wordt dit gewoon volgens de normale workflow afgehandeld! Dus zodra we een mail terug krijgen met de ingevulde informatie wordt dit gewoon afgehandeld. Ook mensen die nieuwe certificaten sturen omdat eerdere certificaten waren afgekeurd, worden gewoon afgehandeld (**Voorbij de poort**). Voor deze aanbieders zijn 2 mogelijkheden:
  - Ze worden in de workflow toch afgewezen
  - Ze zijn door de inbox goed bevonden en komen ter controle bij Trade/RIVM
- Dan hebben we de groep aanbieders (momenteel >100 bij PBM en >600 bij testkits) die bekeken zijn door RIVM of Trade. Deze aanbieders zijn volledig goed gekeurd door de hiervoor genoemde partijen. Deze groep krijgt het alom bekende "Er zijn genoeg leveranciers" antwoord zodra dat bekend is.

In map 1 Product ontdekte ik zojuist een paar verkeerd geplaatste mails. 5.1.2e en ik gaan nu beginnen met kijken of sommige van deze mails niet gewoon in de normale workflow passen. Dit betekent dat we niet de mails helemaal (zoals gebruikelijk) in het juiste mapje zetten, maar in de hoofdmappen. Behoort een mail in geen product, dan komt het in de hoofdmap 2 geen product. Behoort iets bij mondkapjes specs aanvraag ontvangen dan komt het in hoofdmap 1A mondkapjes. Aan degene die op die mappen staan dus de taak om ook de hoofdmappen te controleren.

### Migratie

Op vrijdag 22 mei om 17.00uur gaat 5.1.2e [@nfu.nl](mailto:info@lchulpmiddelen.nl) dicht. Vanaf dan kan niemand meer inloggen en worden alle mails gemigreerd naar [info@lchulpmiddelen.nl](mailto:info@lchulpmiddelen.nl). Nieuwe mails worden direct doorgestuurd naar [info@lchulpmiddelen.nl](mailto:info@lchulpmiddelen.nl). Wij werken het weekend niet. Maandag 25 mei om half 9 start iedereen in de nieuwe inbox.

### Dinsdag 12-5-2020

#### Linking pins

Toelichting functie linking pins: dat we als team inbox prominent aanwezig zijn binnen het LCH blijkt wel uit het grote aantal teams dat wij ondersteunen in de vorm van onze linking pins. Wat begon als één linking pin bij trade is uitgegroeid tot linking pins in maar liefst 6 verschillende LCH-teams! Linking pins zijn met van alles bezig, maar voornamelijk met het ondersteunen van die verschillende teams, echter is het goed te beseffen dat het originele idee achter de linking pin was, de naam zegt het eigenlijk al, de verbinding te vormen tussen dat team en team inbox. De linking pins zijn er dus juist

voor vragen en het snel kunnen schakelen met de verschillende teams door het zijn van het aanspreekpunt voor team inbox. Zit je dus met een vraag als team en kom je er niet uit, zoek dan even de juiste linking pin op en je problemen zijn (hopelijk) snel voorbij!

#### **Desinfectantia:**

Desinfectans: Zojuist hebben 5.1.2e een gesprek gehad met 5.1.2e, hij geeft aan dat er op dit moment geen tekorten zijn van desinfectantia en dat we dus geen nieuwe aanbieders meer gaan aannemen. Niels is zelf bezig met het opstellen van een mail en gaat deze laten goedkeuren door VWS. Dus daarmee voegt desinfectantia zich bij het illustere rijtje waarbij we wachten op goedkeuring van VWS voordat we het bericht eruit mogen gooien. De laatste dagen zijn de aanbiedingen van desinfectantia doorgestuurd naar 5.1.2e @lchulpmiddelen.nl, deze moeten standaard ook in de cc naar 5.1.2e @umcg.nl gedaan worden, dit moet nog even aangepast in de ppt!. **Dus to do voor 13-5: alle mail die sinds 08-05 naar 5.1.2e @lchulpmiddelen.nl is gestuurd even ook doorsturen naar 5.1.2e @umcg.nl.**

#### **Maandag 11-5-2020**

##### **Communicatie - Standaardmail creatieve ideeën.**

De verwijzing naar ZonMw alleen toevoegen indien het creatieve idee ook innovatief is en er dus onderzoek voor nodig is. De verwijzing gaat dus niet op voor standaardinitiatieven van bedrijven die mondkapjes/jassen/brillen etc. willen produceren en geld voor een investering nodig hebben.

##### **Rooster**

Zoals Job al aangaf hoeft team product/beoordelen die ingedeeld waren morgen en woensdag niet te werken tenzij VWS in de stroomversnelling zou komen. Helaas is het hoge woord er nog niet uit, dus blijft de planning hetzelfde.

Er werd vandaag aangegeven dat het besluit vandaag zal vallen, dat dit morgen in de kamerbrief komt en dat we daar dan hopelijk woensdag/donderdag op kunnen acteren. Wordt vervolgd!!

#### **Zondag 10-5-2020**

##### **Overdracht 1H linking pins:**

Er is veel veranderd omtrent de donaties! Ten eerste hebben wij een eigen e-mailadres gekregen: 5.1.2e @lchulpmiddelen.nl. Dit betekent dat alle donaties die er binnen komen naar bovenstaand mailadres mag worden doorgestuurd. Daarnaast is het mapje 2A.1 ook verplaatst naar dit adres. Dus:

- Alles in 1H mag doorgestuurd
- 2A.1 bestaat niet meer
- Er is een archief map met alle oude afgehandelde en alle andere mails er in voor naslagwerk.

Dit is upgedate in de ppt! Bij vragen kan je ons altijd

#### **Zaterdag 9-5-2020**

**TIJDLIJN BESLISSING 'VOLDOENDE LEVERANCIERS OF NIET?'**

Omdat niet iedereen iedere dag werkt, hieronder een samenvatting (tijdlijn) van de afgelopen weken naar de beslissing (die nog genomen moet worden) of we mogen communiceren dat we voldoende leveranciers in de pijplijn hebben. Als het niet duidelijk is, laat het dan vooral weten! Meer vragen is altijd beter. Vergeet niet dat we allemaal de geheimhoudingsverklaring hebben getekend, dit geldt natuurlijk nog steeds.

#### **Vervolg: 's avonds een tomaatje, 's ochtends een chocolaatje?**

Mogen we gaan afwijzen? Dan kunnen we alle nieuwe aanbiedingen gaan afwijzen en gaat team inbox afschalen. Mogen we dat niet? Dan moeten we zorgen dat we efficiënter gaan werken (bv. automatiseren, webformulieren gebruiken), omdat een groot deel van team inbox weer aan het werk gaat (en het sowieso minder foutgevoelig kan).

#### **9-5: wachten op besluit VWS**

En dat brengt ons bij zaterdag 9-5. Een team van 11 enthousiastelingen staat klaar om de mailbox weg te werken, maar er is eigenlijk niet zo veel te doen. Afwachten geblazen. Lucky feitje: het wordt mega lekker weer vandaag, dus tannennnnnnnn.

#### **8-5: eind stand-up: woorden 5.1.2e (DG VWS + opdrachtgever LCH)**

Van 15.00-16.00uur hebben 5.1.2e 5.1.2e en nog wat mensen een overleg. Tijdens de eindstandup ervaren we politiek at its finest. 5.1.2e zegt 'kopen kopen kopen, meer leveranciers, kansen spreiden, maar voldoende is voldoende'. We kijken elkaar aan, maar niemand heeft een besluit gehoord.

5.1.2e heeft een shine moment, want wordt persoonlijk benaderd door 5.1.2e, die haar belooft dit weekend (!!) een beslissing te nemen.

#### **7-5: nieuwsbrief LCH: 'we hebben voldoende leveranciers'**

In de week hierna wil eigenlijk iedereen in LCH gaan communiceren dat we voldoende leveranciers hebben. Het is benoemd door 5.1.2e het staat al in de kranten. Ook team communicatie is het hier mee eens. Juist ook omdat vrijdag is bewezen dat er zo snel bijgekocht kan worden. Voor trade, inbox en de rest van LCH is het duidelijk: dit is het moment.

Op 7-5 komt tijdens het Tweede Kamer debat de LCH nieuwsbrief online. Deze wordt gedeeld met alle branches en leveranciers en is dus zeker niet alleen een interne nieuwsbrief. Er staat in de nieuwsbrief: WE HEBBEN VOLDOENDE LEVERANCIERS.

Iedereen is blij. Behalve 5.1.2e 5.1.2e heeft het namelijk allemaal allang door. Tien minuten later blijkt dat VWS de standaard mails nog moet goedkeuren. Dit kan nog 'wel anderhalve week duren'. Verslagenheid alom.

We houden een uur eerder dan gepland een spoed dagafsluiting, waar de verwarring groot blijkt: zijn we nu blij of niet? Wat is nu de volgende stap? We besluiten te stoppen voor de dag. Er wordt een denkbeeldig 'heK' geplaatst op de aanbiedingen van producten in de inbox (zie overdracht 7-5). Vanaf nu is het wachten op de beslissing.

#### **31-4: krantenkoppen: 'We hebben voldoende? Er heerst nog schaarste!' + scope uitbreiding**

De volgende ochtend staan de kranten vol: er heerst nog schaarste! Hoe kan er dan gezegd worden dat er genoeg is?

Belangrijk hierbij is dat voldoende leveranciers niet hetzelfde is als voldoende beschermingsmiddelen, maar dit is lastig uit te leggen. Nog steeds heerst in het land het gevoel van schaarste, want nog lang niet alle zorgmedewerkers (denk ook aan paramedici, thuiszorg, etc.) hebben voldoende beschermingsmiddelen.

Aan het eind van de dag wordt medegedeeld dat ook paramedici mogen gaan bestellen bij Mediq. Hierdoor worden er bij trade op de valreep nog even miljoenen mondmaskers bijgekocht (vraag 5.1.2e (en misschien nog meer?) maar om een update hierover \*).

#### **30-4: technische briefing 5.1.2e : 'we hebben voldoende leveranciers'**

*In de technische briefing in de tweede kamer is **5.1.2e** duidelijk: we hebben voldoende leveranciers. Team inbox is blij, we kunnen mensen gaan beantwoorden!*

**April: ophoping goedgekeurde aanbiedingen, die niet worden opgekocht (bij trade, maar ook inkoop testkits) en scope uitbreiding**

*In de weken die volgen is er steeds weer de discussie over de afweging of er wel of niet genoeg is. Team inbox wil natuurlijk graag communiceren naar buiten dat we voldoende leveranciers hebben, zodat we een duidelijk antwoord kunnen geven aan aanbieders, maar we mogen (en kunnen) dit politiek niet verkopen.*

*Daarnaast is er scope uitbreiding qua producten: we kopen meer in.*

**Begin april: team trade: 'we hebben voldoende in de pijplijn!'**

*De traders hebben al snel voldoende kwalitatief goede lijntjes met leveranciers, waardoor de welbekende 'pijplijn' vol zit. Alle aanbiedingen die nog door onze filter komen worden wel bewaard, maar niet opgekocht. We mogen van communicatie/VWS niet communiceren naar de buitenwereld dat we voldoende hebben, omdat je niet kunt verkopen dat er nog zorgverleners aan het bed werken zonder bescherming, terwijl de overheid zegt dat er genoeg is.*

**22-3: start LCH en team inbox**

Vraag als er onduidelijkheid is!

Communicatie:

Zou iedereen voordat hij/zij een mail stuurt, dit goed willen lezen. Wij zien namelijk mails die zijn uitgestuurd waarin met rood was aangegeven dat er nog iets ingevuld moest worden. Zie foto's in de groepsapp. Het is belangrijk dat we goede mails uitsturen, het gaat immers om kwaliteit en niet om kwantiteit. We kunnen het ons echt niet veroorloven dat dit soort mails gestuurd worden. Denk bv aan de gevolgen wat dit zou kunnen hebben als iemand hiermee naar de pers stapt...\*

**Vrijdag 8-5-2020**

**ON HOLD MAILS – BESLISSING VWS?**

De beslissing van VWS is nog niet genomen. **5.1.2e** heeft **5.1.2e** beloofd dat dit dit weekend komt. To be continued.

**Productie**

ProductieNL stopt vandaag. Graag mails met grootschalige productie afwijzen met de afwijs mail van productie. Wel in excel aangeven dat het om productie gaat. Als er ooit schaarste dreigt, kunnen we deze leads in behandeling nemen (Als dat nodig is)

**Donderdag 7-5-2020**

**ALGEMEEN**

In de nieuwsbrief van het LCH van vandaag is gecommuniceerd dat we voldoende leveranciers hebben. Goed nieuws, eindelijk duidelijkheid!

We kunnen het alleen nog niet communiceren, omdat de communicatie hierover (de standaardmails) nog moeten worden goedgekeurd door VWS. Dit kan morgen aan het eind van de dag zijn en anders volgende week. Dit betekent voor nu dat we de groepen mails die wachten op antwoord (denk aan bulk bij trade/testkits) nog niet kunnen beantwoorden.

De inboxsituatie nu kunnen we zien als een hek dat is geplaatst. Alle nieuwe aanbiedingen die nu binnenkomen, kunnen niet meer door het hek (nieuwe aanbieders zijn niet welkom). Omdat we geen antwoord op papier hebben, kunnen we deze mails even niet beantwoorden. We plaatsen ze in de hoofdmap 1. Product. Alle mails die niet in de categorie aanbod product vallen, kunnen gewoon worden beantwoord zoals normaal. Alle mails die wel gaan over aanbod van producten en al door het hek zijn gegaan (bv. vanochtend of de afgelopen dagen binnen gekomen) handelen we af zoals normaal. Zij worden waarschijnlijk afgewezen, maar kunnen dus ook op de stapel 'goedgekeurd' / 'on hold' belanden.

Na de hopelijk snelle GO van VWS zijn er straks 3 antwoorden:

1. Nieuwe aanbiedingen = afwijzing ('we gaan niet in op uw aanbod want voldoende betrouwbare leveranciers')
2. Aanbiedingen die al in ons proces zitten = normaal via het reguliere proces van de afgelopen dagen behandelen
3. Aanbiedingen die goedgekeurd op de stapel liggen bij trade/inkoop = afwijzing ('we gaan nu niet in op uw aanbod want voldoende betrouwbare leveranciers, maar komen eventueel, alleen indien nodig, later hierop terug')

Hopelijk geeft dit (voor nu) voldoende duidelijkheid, maar stel vooral vragen als die er zijn! We houden jullie op de hoogte :)

#### CALLCENTER

-Aan de telefoon alleen je voornaam noemen. Wordt er toch gevraagd om je achternaam, zeg je dat we dit niet communiceren.

#### TEAM INBOX

- Alleen voornaam onder de mails zetten, geen achternaam!
- Geen kleurcoderingen/labels/categoriën meer gebruiken voor mails, deze gaan namelijk verloren bij de overgang naar de nieuwe mailomgeving.

#### EXCEL

- **Belangrijk excel:** Er is iemand in excel per ongeluk van 3099 naar 4000 gegaan! (ipv 3100) We gaan nu verder tellen vanaf 3100 en als we bij de 4000 zijn, kunnen we de IN-nummers 4000 tm 4026 overslaan, want deze zijn nu al gebruikt.
- Bij Productie leads, aangeven dat het om productie gaat

#### **Woensdag 6-5-2020**

#### ROOSTER

In verband met de veiligheid, proberen we weer zo veel mogelijk vanuit huis te werken. We waren in het begin al het eerste team dat digitaal ging, laten we dit nu weer proberen \*.

Uiteraard is het handig als de linking pins op locatie aanwezig zijn, maar bepaal even in hoeverre dit écht nodig is (bv. niet iedere dag, maar een paar keer per week?) en of heel het team aanwezig moet zijn. Dit is uiteraard per team verschillend, dus probeer samen te bepalen hoe zo veel mogelijk mensen thuis kunnen werken.

- Laatste dag van Mahunda en Annina \* .

#### MEERWAARDE TEAM INBOX

Is het eigenlijk zinvol wat we doen? Werken we niet alleen 'voor de Bühne'?

Het is soms goed om weer even te beseffen waarom wat we doen nu eigenlijk zinvol is. Na gesprekken met [5.1.2e](#) en communicatie is de conclusie als volgt:

We zijn belangrijk omdat:

- We kunnen rapporteren aan VWS dat we voldoen aan de gestelde KPI's (<24h eerste reactie; <48h afronden). Hierdoor is er meer zicht op wat we doen binnen LCH en er is betere stuurinformatie.
- Stel de inbox zou nu stoppen, dan breekt de pleuris uit. LCH is dan onbereikbaar. Men kan nergens terecht met hulp/aanbiedingen/vragen. De zorg zou het gevoel hebben dat er vanuit VWS/overheid niks aan het tekort van PBM wordt gedaan. Deze onrust zou meer druk geven op het inkoopproces. In deze fase is het belangrijk dat we een loketfunctie hebben, waar enorme behoefte aan is. Dit gaat om aanbiedingen maar ook een luisterend oor voor verhalen die mensen kwijt willen of zorgen willen uitspreken. Wat wij nu doen is van toegevoegde waarden omdat de berichtgeving over PBM nog zo voorzichtig en wisselend is. Wij als team inbox zorgen ervoor dat mensen het gevoel hebben dat ze hun zorgen daarover kunnen uiten.

Het gevoel dat heerst dat we het 'vooral voor de Bühne doen', klopt dus eigenlijk goed, maar het is wel nuttig en zinvol!

### TEAM INBOX 3.0

Team inbox zal niet blijven bestaan, zoals we het nu kennen. Per 1 juni (en ook al eerder) gaan de meeste van jullie nl. weer aan de slag bij jullie gewone werk/coschappen.

Morgen worden er twee scenario's aan Rob voorgelegd over de toekomst van team inbox. Kort samengevat:

- Scenario 1: inkoopbeleid blijft kopen kopen kopen: we gaan automatiseren en werken a.d.h.v. o.a. het webformulier van Arjen (automatische rapportage) en FAQ.
- Scenario 2: inkoopbeleid wordt: we hebben genoeg leveranciers: Team inbox speelt een grote rol bij het afwijzen van aanbieders, ze verwijzen per e-mail en telefoon naar de beslissing van VWS. Hierna kan Team Inbox snel afschalen, maar zal in een kleine omvang algemene vragen (telefonisch) blijven beantwoorden en blijven triëren voor de andere teams binnen LCH. Ook hier kunnen we werken met een webformulier (online contactformulier) waardoor er automatisch gelogd kan worden.

Dinsdag 5-5-2020

### HEEL INBOX

- Leuk om te weten: Er zijn inmiddels 11 donaties in behandeling ! Woehoeeee
- Leuk om te weten2: er zijn gisteren kamervragen beantwoord met behulp van de grafieken en tellingen die wij dagelijks doen. Dus het is niet voor niets \*

### Update 1G/1H LP testlijn/donaties

- Er zijn inmiddels 11 donaties in behandeling (LEUK)
- De Linking Pins testlijn sturen nu ook af en toe hold mails voor mails in 1G-2 'te behandelen door LP testlijn'. Het verschil met de trade-onholdmail is dat wij 'binnen 5 dagen' reageren en de traders 'binnen enkele dagen'.  
Dit ter informatie voor als jullie reacties op dergelijke on hold mails tegenkomen en willen achterhalen waar die mails vandaan kwamen. --> Mogelijk dus van 1G-2.

## TEAM BEOORDELEN

- **PPT voor team beoordelen is geupdate!!**
  - Stappenplan is veel duidelijker, ook uitleg van wanneer welk excel vakje ingevuld moet worden
  - Overzichtstabel voor de documenten die nodig zijn voor elk product gemaakt.

*'Wat heb je nodig per product?'*
- **Mail tracking Excel.** Hierbij moet team beoordelen opletten dat ook het volgende word ingevuld!!!
  - *Timestamp beslissing (status 3 of 4) gecommuniceerd (Dan weten we namelijk of de 48u word gehaald)*
  - *Beslissing*
  - *Rede van afwijzing*

## TEAM PRODUCT LEGEN

- **Desinfectans herinnering mails**
  - 5.1.2e is hiermee bezig. Vraag naar update?
  - Nog steeds blijven pinnen in map 1D als je dit tegen komt..
- **Beademingsapparatuur:** afwijzen. Zie standaard mail.

## Maandag 4-5-2020

- **1C-1 'Beademingsapparatuur':** momenteel hebben we voldoende leveranciers om beademingsapparatuur te leveren. Voortaan worden mails met een aanbieding van beademingsapparatuur daarom afgewezen met de nieuwe standaardmail 01C IC-apparatuur 'Afwijzing beademingsapparatuur'.
- **Desinfectans mails:** mensen sturen een herinneringsmail dat ze nog geen reactie hebben ontvangen op hun aanbod. Deze mails zijn gepind in map 1D Desinfectans. 5.1.2e gaat doorgeven dat er bij desinfectans (dhr. 5.1.2e wat spaak lijkt te lopen. Donderdag 7/5 hebben 5.1.2e en 5.1.2e een afspraak met 5.1.2e
- **Voornaam onder mail:** om de communicatie minder 'robotachtig' te maken schrijft vanaf nu iedereen zijn eigen voornaam onder de standaardmails. Dit wordt standaard geïmplementeerd in de standaardmails door team communicatie. Vergeet niet de dikgedrukte rode letters weg te halen!

- **1Z ongeschikt standaardmail:** de standaardmail 01Z-1. 1-2-3-4-5-6 is samengevoegd met de standaardmail 02B-2.2 'Mis met mijn certificaat'. De Engelse variant volgt nog. Mails die in het Engels zijn en dus nog niet beantwoord kunnen worden mogen gelabeld worden met 'Engelse standaardmail volgt'.
- **Mail tracking:** vergeet niet alle nummers in te vullen in het mail tracking excelbestand. Vandaag viel op dat er een aantal nummers waren overgeslagen.
- **Lijst probleemnummers exceltracking:** er is door <sup>5.1.26</sup> een lijst in het worddocument 'lijst probleemnummers exceltracking' gemaakt met IN-nummers waarbij informatie ontbreekt in het excelbestand. Het is de bedoeling dat wij de ontbrekende informatie in het excelbestand van deze IN-nummers aanvullen.

### Zondag 3-5-2020

- **'Afgehandeld/Infoaanvraag verstuurd' mappen screenen:** de afgehandeld mappen dagelijks t/m 3 dagen terug screenen op nieuwe mails die zijn binnengekomen (niet via inbox, dus onbeantwoord). De 'afgehandelde/infoaanvraag verstuurd' mapjes kunnen niet efficiënter gescreend worden. ICT ziet geen oplossing. We zullen ze moeten blijven checken. Na dit weekend migreert outlook naar een nieuwe omgeving. Wellicht lost het probleem zich dan vanzelf op.
  - 3-5: 1Z 10 mails; 1A 5 mails, 1B 5 mails, overige mappen geen mails (zoals je ziet nog best een groot aantal)
- **Nieuwe taak team beoordelen:** team 'geen product' ondersteunen bij het beantwoorden van de mails in de map 2B-2.2 'Mis met mijn certificaat'. In standaardmail moet aangegeven worden welke van de criteria mis zijn met het certificaat. Eventueel maakt een teamlid van 'team beoordelen' een draft aan met de criteria waaraan het certificaat niet voldoet, waarna een teamlid van 'geen product' de mail kan verzenden.

### Zaterdag 2-5-2020

Overdracht LP testlijn/donaties (map 1G/1H)

#### Map 1G:

- De infoaanvraag standaardmail is vernieuwd! Er is nu nog maar 1 infoaanvraag (voorheen was er eentje voor 'vraag om testen' en 'niet vraag testen'. De Engelse standaardmail is er nog niet, laat het vooral weten als je die nodig hebt :)
- Wij sturen vaak mails waarin we extra informatie opvragen: bv declaration of conformity/testrapporten afgegeven door een NOBO). Reacties op dat soort mails (van aanbieders) mogen naar mapje 1G-2!

#### Map 1H

- De eerste donatie die via deze route is gegaan is ontvangen én goed uit de test gekomen! Funfact: dit is het eerste goedgekeurde product wat wij (ook via de testlijn) hebben getest.
- Mappen in 1H zijn veranderd:
- Team product legen heeft nu **geen** taken meer in 1H. De mails die naar 1H gaan worden meteen behandeld door de linking pins

*\*de reden hiervoor is dat er heel weinig mails zijn en dat we bijna nooit infoaanvragen sturen.*

- Wij gaan de code DO-xx gebruiken in de mailtracking voor donaties.

### Communicatie

Let erop dat je geen google drive bestanden opent. Dit is sowieso al niet de bedoeling, vanwege de veiligheid, maar aanbieders krijgen dan ook een reactie dat een ander emailadres heeft geopend, nl. je privé emailadres.

### **Vrijdag 1-5-2020**

#### **Mededelingen:**

De algemene grote standup van LCH is voortaan altijd vrijdag om 16.00 uur.

De 'afgehandelde/infoaanvraag verstuurd' mapjes kunnen niet efficiënter gescreend worden. ICT ziet geen oplossing. We zullen ze moeten blijven checken. Na dit weekend migreert outlook naar een nieuwe omgeving. Wellicht lost het probleem zich dan vanzelf op.

Producttypes die buiten de scope vallen, zoals faceshields, mogen direct naar 1Z-1.5 Product(type) onjuist. Hierbij hoeven dus niet eerst de specificaties opgevraagd te worden!

De map Junkmail van Outlook (dus niet onze map 5 Irrelevant (Junk mail)) moet vanaf nu dagelijks gecheckt worden. Dit zal gedaan worden door team inbox/callcenter. Dit zal dus in de takenlijst van dit team opgenomen gaan worden. Let op dat dit in de meeste gevallen ook daadwerkelijk junkmail is, aangezien outlook deze mails niet zomaar in deze map plaatst.

#### **Update over tips-en-tricks excel:**

5.1.2e hebben een bestandje gemaakt met een uitleg over de excel, met kleine handigheidjes en extra tips! Dit bestand heet "Tips-en-Tricks excel bestand".

#### **Update excel-nummers:**

Blijf alsjeblieft opletten dat je echt elke mail een IN-nummer geeft! Het gebeurt helaas nog behoorlijk vaak dat dit vergeten wordt, en dit levert team beoordelen enorm veel extra werk op. Spread the word \*

**Let op filters in het excelbestand!** Soms lukt het niet om een mail met een IN-nummer terug te vinden in het excelbestand. Vaak komt dit omdat er nog een filter aan staat. Indien je een filter toe wilt passen klik dan op 'alleen van mij' en niet op 'van iedereen', zodat het filter alleen bij jou aan staat.

Zet je naam erbij als je een draft aanmaakt.

#### **Desinfectans mails**

Mensen sturen een herinneringsmail dat ze nog geen reactie hebben ontvangen op hun aanbod. Dit gaat om ca. 6 mails. Deze mails zijn gepind in map 1D Desinfectans. [5.1.2e] gaat doorgeven dat er bij desinfectans (dhr. [5.1.2e]) wat spaak lijkt te lopen.

#### **Let op: team product: Map 1F A-leveranciers legen.**

Als je een mail tegenkomt, afkomstig van één van de A-leveranciers (zie lijst op powerpoint dia 15), dan mag deze dus naar map 1F, waarna deze door team product mag worden doorgestuurd naar [5.1.2e]@lchulpmiddelen.nl, met in het onderwerp of de eerste regel van het bericht 'A-leverancier: <naam A-leverancier>'. [5.1.2e] en [5.1.2e] (linking pins team inkoop) pakken dit dan verder op. Inkoop handelt namelijk direct met deze leveranciers.

In map 1F A-leveranciers alleen mails plaatsen die afkomstig zijn van A-leveranciers (zie dia 15). Dit geldt NIET voor mails van een aanbieder die producten van A-leveranciers aanbiedt. Deze mails gaan via de reguliere workflow.

#### **Team Geen product – Mapje 2B-1.5 Aanvraag hulpmiddelen**

We verwachten dat er een hoop mails gaan komen vanuit praktijken ed ZONDER AGB code (denk aan podotherapeut) met de vraag waar hoe zij hun PBMs kunnen regelen via ons. Momenteel werken we via de portal waar mensen hun gegevens kunnen invullen, maar om je hierbij aan te melden is een AGB code nodig. Dit omdat we ook alleen aan AGB voorziene praktijken ed leveren. Voor de mensen zonder AGB code is het nogal vervelend om de standaard mail te krijgen. Dat willen we voorkomen door al deze mails even te verzamelen. Voor nu map 7.6

#### **Dit weekend zijn te bereiken:**

Team	Zaterdag	Zondag
Inkoop	[5.1.2e]	
Trade		
Distributie		[5.1.2e]
Communicatie		
Finance		
Kwaliteit		[5.1.2e]

**Donderdag 30-04-2020**

#### **LP testlijn/donaties:**

- Onze eerste donatie is (lees lijkt) binnen!
- In 1G gaan we even streng beoordelen als bij trade
- Funfact: Tot nu toe zijn alle samples in de testlijn afgekeurd
- Onze eerste donatie is officieel binnengekomen én goed uit de test gekomen!

**Dinsdag 28-04-2020**Tips excel:

- Desinfectans: in kolom status inbox vul je in "doorgezet naar instroom", in kolom instroom team vul je in "desinfectans", bij productcategorie vul je in "desinfectans"
- Wanneer vul je bij de kolom dossier compleet "ja" in? --> dit wordt gedaan door team beoordelen, als het dossier compleet is en de lead wordt afgewezen of doorgezet naar trade, vullen zij in de kolom dossier compleet "ja" in.

**Woensdag 29-04-2020**ROOSTER

Op jullie verzoek wordt het rooster vanaf deze week steeds voor de gehele komende week gepubliceerd (op woensdag en zondag). Dit is niet meer een concept. Zo weet iedereen waar hij aan toe is. \*

Als je 'liever niet' hebt ingevuld, kan het zijn dat je in het weekrooster toch wordt ingepland. Het komt echter niet meer voor dat je (zonder overleg) last minute toch nog wordt ingepland. M.a.w.: het weekrooster is leidend. Het enige wat kan gebeuren is dat we door omstandigheden ineens afschalen (en dat je ineens toch niet nodig bent, dit komt haast nooit voor). Het kan natuurlijk ook altijd voorkomen dat we bellen met een verzoekje.

Om de weekroosters goed te kunnen maken, moet iedereen wel op tijd zijn beschikbaarheid doorgeven. Het is mega fijn dat <sup>5.1.2a</sup> deze klus al weken op zich neemt, laten we hem dan ook zo goed mogelijk helpen. Dus vul je beschikbaarheid minstens een week vooruit in en niet meer op het laatste moment wijzigen. Graag z.s.m. doen, er zijn nog 13(!) mensen die nog niet hun beschikbaarheid voor komende periode hebben ingevuld. Laten we afspreken dat vanaf nu een niet ingevuld vakje betekent dat je beschikbaar bent.

De linking pins maken hun eigen rooster en geven dit iedere woensdag en zondag door aan <sup>5.1.2e</sup> Als linking pin vul je ook gewoon je beschikbaarheid in, zodat we bij tekorten kunnen schuiven (bv 2 i.p.v. 3 personen linking pin, zodat persoon 3 kan bijspringen in de inbox).

Alvast bedankt allemaal! En ook maar meteen even een shout out naar <sup>5.1.2e</sup> voor alle moeite!

INBOX

Mapje 11 voor producten die binnen LCH scope vallen maar waar we nu nog geen inkoopproces voor hebben:

- *Perfusoren / spuitpompen / infuuspompen*
- *CVVH machines voor nierdialyse*
- *Voedingspompen*
- *Matrassen voor buikligging*
- *Morfinepompen*

- Soda korrels t.b.v. schoonmaken beademingsapparatuur

Deze krijgen een aparte standaard mail met de strekking dat deze producten nog niet ingerekend zijn.

#### Team beoordelen/Trade

VERANDERING IN POWERPOINT OVER BEOORDELEN COMPLEETHEID DOSSIER/CERTIFICATEN!  
Er is een grote aanpassing gedaan in de powerpoint m.b.t. het beoordelen van compleetheid van dossiers/mails. Zorgt dat je dit even bekijkt, zeker als je op beoordelen staat. Deze aanpassing heeft plaats gevonden aan de hand van een training van **5.1.2e** (Trader).

Een dossier is alleen compleet als:

- Alle gevraagde documenten bijgevoegd zijn
  - Declaration of Conformity
  - CE certificaat **OF** test-resultaat (Europees, **niet Chinees**)
  - FDA certificaat = geen CE-certificaat
- Alle documenten moeten goed leesbaar zijn
  - Mogen niet in het Chinees zijn
  - Mogen niet gecensureerd zijn
- Aangeboden product (artikelnummer) moet overeenkomen met certificaat of test-rapport

#### **Maandag 27-04-2020**

- In map 1-Z afgehandeld stonden helemaal onderin recentelijk gestuurde ongelezen berichten van (verontwaardigde) mensen die niet snappen waarom hun certificaten waren afgewezen. Gek genoeg, werd deze nieuwe mail gekoppeld aan de eerst verzonden mail waardoor hij helemaal onderaan verdwijnt. **Oplossing: We hebben daarom álles op ongelezen gezet. Als je ziet dat er toch een nieuwe ongelezen mail binnenkomt, niet gaat scrollen want dat duurt een eeuwigheid, maar filter op ongelezen.**
- **Team trade:** morgen met de traders gaan zitten om te kijken wat er is gebeurd met de mailtjes die nu in onze 'doorgestuurd' map staan. Als deze namelijk niet zijn opgepakt of als traders ze niet hebben afgewezen, moeten wij dit alsnog doen.
- 

#### **Tav mails die al afgehandeld/afgewezen zijn, maar waarbij de afzender een mail terug stuurt naar ons:**

Dan heb je in principe 2 soorten respons mails:

1. Iemand wil uitleg over de reden van afwijzing

—> dan hoef je geen nieuw IN nummer aan te maken, want dit is in principe al afgehandeld in excel

2. Iemand wil een nieuw product aanbieden

—> hierbij moet je een nieuw IN nummer aanmaken in excel (want gaat over nieuw product)

### **Zondag 26-04-2020**

#### **Update linking pins testlijn en donatie:**

- Wij gebruiken ook de standaardmail 'on hold' dus als je die tegen komt kan die ook voor mapje 1G zijn. Kijk dus goed wanneer je gaat categoriseren!

#### **Beoordelen**

- Vergeet niet dat het ook je taak is om de 1Z submappen "afgehandeld" te controleren of er mails zijn die nog beantwoord moeten worden. Taak voor maandag 27-4: map 1.2 certificaten-afgehandeld. Wij zijn tm dinsdag 14-4 gekomen. De andere submappen zijn klaar en gecontroleerd t/m 2 weken terug.
- Mochten er mails zijn die je nog zou moeten aanpassen in het excel bestand, maar het IN nummer hiervan niet meer in het excel bestand staat. Op dit moment mogen deze mails naar afgehandeld zonder aanpassing excel. Maak hier wel een mentale notitie van; komt dit nou erg

### **Zaterdag 25-04-2020**

#### **Testlijn Vianen: wat koppelen we terug naar de aanbieder?**

De tests die wij doen moet je meer zien als aankoopkeuringen. Oftewel; het enige dat wij terugkoppelen is of de producten overeenkomen met wat er aangeboden wordt en of we het dus denken veilig te kunnen inkopen. Verder koppelen we niks terug over de resultaten.

Daarnaast communiceren we ook niet naar buiten welke tests we doen op de verschillende producten en wat (los van specifieke resultaten) de procedure daarvan is.

Aanspreekpunten andere teams

Finance: [5.1.2e] (voor spoed of spoedorders van schorten, isolatiejassen en handschoenen)

Instream: zaterdag [5.1.2e], zondag [5.1.2e] maandag [5.1.2e]

Trade: zaterdag en zondag [5.1.2e] maandag [5.1.2e]

Team beoordelen

Als het dossier compleet is, vul je de time stamp in voor compleet dossier en kan het dossier:

- Worden doorgezet naar instroom trade; geef dit aan in de excel en verplaats naar: te behandelen door trade in de mail

OF

- Worden afgewezen op:

- Te laag aantal (<10.000) --> dit geef je aan in de excel als reden + vul de time stamp beslissing in in kolom AB

- Slechte certificaten uit onze blacklist en de website (zie volgende dia en [Overzicht valse certificaten: https://www.eu-esf.org/covid-19/4513-covid-19-suspicious-certificates-for-ppe](https://www.eu-esf.org/covid-19/4513-covid-19-suspicious-certificates-for-ppe))--> dit geef je aan in de excel als reden + vul de time stamp beslissing in in kolom AB

Update map 1H- donaties >10.000

Wij merken dat het in de eerste mail van donateurs vaak nog onduidelijk is of zij een donatie aanbieden aan ons. Soms wordt er dan voor gekozen om toch een standaardmail (aanvraag of afwijzing) naar deze mensen te sturen. Wat wij merken is dat veel donateurs het enorm kwalijk vinden als zij niet in 1 keer als waanzinnig gulle donateur worden behandeld (wat zij natuurlijk ook zijn, het gaat om enorm veel geld).

Als wij bij 1H een mail binnen krijgen, bellen we de donateur vrijwel meteen. Hier is namelijk genoeg tijd voor en vaak kan je met bellen veel sneller een donatie rondkrijgen dan via de mail.

*Zouden jullie alle mails waarvan je twijfelt of het een donatie is meteen door kunnen zetten naar 1H?*

Het is fijner als wij bellen en het blijkt toch niet om een donatie te gaan dan een standaardafwijzing sturen naar iemand die toch donateur blijkt.

Een voorbeeld is onderstaande mail:

Wij hebben via een Chinese leverancier van ons bedrijf 35.000 chirurgische mondkapjes ontvangen, die we graag gratis willen aanbieden aan woonzorgcentra. Mag dit zomaar cq zijn er mogelijkheden om een goedkeuring te krijgen dat deze in de zorg gebruikt mogen worden?

Hierin leek het dus alsof de donateur de kapjes niet aan ons wil aanbieden. Later bleek dit wel zo te zijn. Ook dit soort mails mogen dus meteen naar ons! Wij leggen namelijk uit dat de donaties in het algemene proces naar de zorginstellingen gaan die het nodig hebben.

Liefss LP testlijn/donaties <3

Betreffende email tracking excel bestand

- Indien de excel niet meer goed functioneert (bijvoorbeeld een selectie die niet werkt of de regels die 'op' zijn) - STOP met bewerken en geef aan dat er een probleem is bij de teamlead, omdat het achteraf oplossen van deze problemen heel veel tijd kost.
- Alleen wanneer een dossier compleet is (zie dia 28 van de ppt) wordt er een tijd aangekoppeld. Als het dossier meteen kan worden afgewezen is het belangrijk dat in kolom AB (time stamp beslissing gecommuniceerd, staat helemaal naar rechts) de tijd wordt ingevuld wanneer je het afwijzende mailtje stuurt. Dit omdat je hiermee de case totaal afsluit en dit moet gebeuren binnen 48 nadat wij het complete dossier hebben ontvangen

## Vrijdag 24-04-2020

### Algemeen

#### 1. On hold mappen trade

De linking pins bij trade hebben alle mails die nog onbehandeld waren verwerkt. Daarvan is een deel afgewezen en het deel dat nog besproken moet worden met de traders staat in de on hold submappen. Alles wat al is besproken met de traders staat nu in doorgestuurd of is afgewezen.

Er worden binnenkort twee nieuwe acties doorgevoerd, om nog beter te selecteren aan de poort (in de inbox). Zo komen er steeds minder mails terecht bij trade:

- Aan alle aanbieders zal (als onderdeel van de standaardmail) aangegeven worden dat er een krediet check gedaan wordt later in het proces. De verwachting is dat dit zorgt voor een extra filter.
- Aan alle aanbieders wordt vanaf nu gevraagd (dit wordt ook een onderdeel van het webformulier) welke fabrikant aan hen levert. Zo kunnen we checken of trade al lijntjes met deze fabrikant (er zijn maar zo veel fabrieken) heeft en is er weer een extra filter.

#### 2. Linking pins bij andere teams

Het doel van de linking pins bij de andere teams is om vanuit inbox korte lijntjes met de andere teams te hebben, om updates snel te delen en makkelijk informatie op te halen.

Inmiddels hebben de linking pins in verschillende teams een volledige ondersteunende rol gekregen \*. We zijn nog steeds één team, maar de mensen die op locatie werken hoeven niet allemaal bij de linking ping stand up om 13.30uur te zijn, dat is een beetje zonde. Spreek even af wie er per dag bij is.

### Testapparatuur

Waarschijnlijk komt binnenkort uitsluitel over sneltesten, deze verwachten we as dinsdag. (ivm Koningsdag)

## Donderdag 23-04-2020

### Algemeen

- Het nieuwe ZIP bestand (op basis van de nieuwe productscope) met specificaties staat online (op de drive). 2B.1.2 kan dus weer beantwoord worden \*.

### Team beoordelen inbox

- Indien een aanbieder gelijk alle gevraagde specificaties volledig aanbiedt zonder een specificatie mail van ons te hebben gehad, kan deze gelijk door naar 'te behandelen door trade'. Team beoordelen stuurt dan een standaard mail met 'uw aanbod is concreet.....' (zie 01A+B trade om hold) met het IN-# in het onderwerp en voert deze in in excel. Zo krijgt de mail toch een excel nummer. **CAVE!** Zoek wel eerst even in 'zoek' of de aanbieder niet al eerder een nummer heeft gekregen.

#### Communicatie

We hebben een nieuwe map voor mensen die een laatste afwijzing krijgen. Dit is map 7.4 in communicatie. Voordat je iets in deze map zet moet je kijken of de mail aan **ALLE** 4 criteria voldoet. namelijk:

- Afwijzingsmail uit 1Z gekregen
- Geen boze toon (anders 7.1)
- Standaardmail: "Mis met mijn certificaten" gekregen
- Echt verkeerde certificaten (checken!!)

Als dat het geval is dan zet je de mail in deze map. Dan is er een tweede controlere door de LP communicatie of deze echt klaar zijn. Zoja dan krijgen ze een mail dat we niet meer ingaan op hun aanbod

#### Update linking pins Testlijn/donatie

Vanaf nu gaan we in mapje 1G net zo streng beoordelen als in de andere mapjes (1A/B etc). Dit betekent dat ook in dit mapje de certificaten uit de powerpoint als knock-out criteria gelden.

Naast het verwerken van alle mails in 1G zijn wij bezig met 6 donaties.

### **Woensdag 22-04-2020**

#### Algemeen

- We wijzen NIET meer af op prijs, behalve als door trade is bevestigd dat we mogen afwijzen op prijs. Dit heeft er mee te maken dat een batch die morgen geleverd kan worden een andere richtlijn heeft qua prijs dan een batch die volgende maand kan worden geleverd
- Isolatiejassen <10.000 OOK AANNEMEN

#### Rapportage

- Omdat het veel tijd kost om het Excel in te vullen, hoef je vanaf nu alleen nog het log-nr te claimen, één iemand gaat de Excel sheet verder invullen (afwisselen). We hopen dat het zo sneller en efficiënter kan, zodat we de <24h blijven halen!
- Als een aanbod is afgehandeld, maar men blijft mailen (bv. Afgewezen op verkeerd certificaat, maar dan blijft de persoon mailen 'waarom, etc. Etc.', hoeft dit NIET opnieuw gelogd te worden.
- Call center: na het bellen bevestig je meteen per mail en geef je een nr aan het gesprek in de rapportage Excel. Zie ook 'telefoonscript'.

### Product scope

- De product scope is veranderlijk, je kunt de meest definitieve versie vinden in teams algemeen. Zie ook bericht daar van 5.1.2e :
  - 'av lijst productscope + specificaties + testeisen. Let op: dit is een levend document, waar ik de belangrijkste wijzigingen per post mededelen met jullie. Gisteravond heb ik nog toegevoegd: herbruikbare isolatiejassen, coverall, protectiejassen, operatiejassen, operatiehandschoenen, spatschermen, neusclips en achterclips tbv. mondmaskers.
  - Chirurgische type 1 maskers vallen voor nu bij ons IN SCOPE, ook al staan ze niet op de lijst.

### Geen product

- Indeling mappen + indeling standaardmails veranderd in outlook
- Document '2 Geen product - overzicht submappen' aangepast

## Dinsdag 21-04-2020

### Trade

- Elke dag om 17:00 overleggen we met een trader over de door ons geschikt beoordeelde leads
- Chirurgische maskers type I kopen we wel in
- Nieuwe werkinstructie de collega van inbox die bij beoordelen staat. Deze moet aanklikken in de excel sheet als het dossier compleet is. Een dossier is alleen compleet als:
  - Alle gevraagde documenten bijgevoegd zijn
    - Hier moet een CE certificaat bij zitten
    - Dit zijn geen CE certificaten:
      - FDA certificaat
      - Certificate/Declaration of Conformity
      - Certificate of Registration
      - Certificate of Compliance
  - Alle documenten moeten goed leesbaar zijn
    - Mogen niet in het Chinees zijn
    - Mogen niet gecensureerd zijn

Als het dossier niet compleet is mag het worden afgewezen: op niet compleet dossier en hoeft de time stamp van compleet dossier niet te worden ingevuld.

Als het dossier compleet is, vul je de time stamp in voor compleet dossier en kan het dossier:

- Worden doorgezet naar instroom trade; geef dit aan in de excel en verplaats naar: te behandelen door trade in de mail
- OF
- Worden afgewezen op:
  - Te laag aantal (<10.000) --> dit geef je aan in de excel als reden
  - Slechte certificaten uit onze blacklist en de website (zie volgende dia's en Overzicht valse certificaten: <https://www.eu-esf.org/covid-19/4513-covid-19-suspicious-certificates-for-ppe>)--> dit geef je aan in de excel als reden

### Communicatie

Omdat de linking pins van communicatie 5.1.2e heel veel vragen krijgen, kunnen ze niet efficiënt werken. Daarom zijn er vanaf nu twee vragenuurtjes:

- 10.00-11.00uur
- 14.00-15.00uur

Vragen vanuit team inbox kunnen via de leads/dagvoorzitter naar de linking pins communicatie.

#### Testlab

Vandaag is er een overzicht gestuurd van alle mails in 1E-5 'labcapaciteit' naar 5.1.2e en dat gaat naar de stuurgroep. 'Status opvraag' mails worden momenteel nog niet echt beantwoord, want men wacht op beleid.