



'Wij doet 't in de maande!'

Wij doen het samen!

De bestrijding en preventie van COVID-19
door GGD Drenthe

Januari 2020 - maart 2022



Colofon

Dit is een uitgave van GGD Drenthe, www.GGDDrenthe.nl

Redactie: Marjoleen Maaskant (GGD Drenthe), Edmee Jongkind (Goeie Tekst Assen)

Eindredactie: Team Communicatie GGD Drenthe

Opmaak: Team Communicatie GGD Drenthe

Fotografie: Fred van Bergeijk, Hans Mossel

Inhoud

Voorwoord	5
Inleiding	7
De organisatie, GGD Drenthe	8
De ontwikkeling van IZB+: eind januari - maart 2020	10
De ontwikkeling van IZB+: april en mei 2020	13
Opgeschaalde IZB-organisatie: juni en juli 2020	19
Opgeschaalde IZB-organisatie: augustus 2020	25
Opgeschaalde IZB-organisatie: september 2020	30
Opschaling in de tweede golf: oktober - december 2020	38
Start van de vaccinatiecampagne: januari en februari 2021	41
Opschalen vaccineren: maart – juni 2021	47
Afschalen: juli - november 2021	54
Afschalen: december 2021 en januari 2022	58
Afschalen: februari en maart 2022	61
Lessons learned	63
Bijlage 1: De productiecijfers	72
Bijlage 2: De activiteiten binnen IZB+	78



Voorwoord

Het uitbreken van COVID-19... Het startte klein en ver weg. Maar sluipenderwijs groeide het uit tot een hele impactvolle gebeurtenis op de wereld en op ons leven.

Op basis van de gebeurtenissen in februari 2020 komt een klein groepje collega's bij elkaar om de eerste stappen te zetten in de bestrijding van COVID-19. Dat kleine clubje groeit in een jaar uit tot een organisatie van 800 mensen. Trees Galama en Sylvia Woldhuis trokken de kar in het begin. Marjon Feenstra werd de manager toen de vaccinatierondes startten. Op basis van beperkte kennis is er onder grote druk belangrijk werk verricht. Als ik door dit boekje blader, denk ik terug aan de bergen werk die zijn verzet en de hindernissen die zijn overwonnen. Dit alles is alleen mogelijk geweest doordat wij samen, binnen GGD Drenthe, én met ketenpartners de handen ineen hebben geslagen. Een pandemie bestrijd je met elkaar! Dit boekje heet niet voor niets 'Wij doet 't in de maande!' (Wij doen het samen!). Deze uitspraak werd al sinds mei 2020 als een soort lijfspreuk gebruikt.

We hebben te maken gehad met grote uitdagingen die we nog nooit eerder hadden meegemaakt. Vol trots kijk ik naar al het werk dat is neergezet in Drenthe. We hebben samen een enorme prestatie geleverd en we mogen trots op onszelf zijn. Dank aan allen! Een speciaal dankwoord gaat daarbij uit naar Marjon Feenstra. Wat zij, als manager met al haar tijdelijke collega's, heeft gepresteerd is uniek.

In het voorjaar van 2022 is begonnen met het afschalen van IZB+. Dit betekent afscheid nemen van collega's. Het werk is echter nog niet gedaan. Ook in de toekomst zetten wij ons in om COVID-19 en mutanten verder in te dammen. Daarnaast markeert dit het begin van een ontwikkeling van nieuw beleid. Met de opgedane kennis als basis kijken wij met een frisse blik naar het bevorderen van de publieke gezondheid in de toekomst.

Ik wens iedereen veel gezondheid toe.

Hans Kox, directeur GGD Drenthe

September 2022



Inleiding

In dit boekje blikken we terug op alle activiteiten die hebben geleid tot een succesvolle bestrijding van COVID-19 in Drenthe. Er is veel flexibiliteit gevraagd en geleverd. De medewerkers van GGD Drenthe hebben bergen werk verzet met elkaar onder uitdagende omstandigheden.

In dit boekje beschrijven we alle ontwikkelingen die we doorgemaakt hebben aan de hand van een tijdlijn. We beschrijven niet alleen de opschaling, maar ook werpen we een korte blik op de afschaling in het najaar van 2021. Zo nemen we bijvoorbeeld een greep uit de productiecijfers in de verschillende maanden. Vervolgens geven we een beschrijving van de processen en inrichting van de opgeschaalde team infectieziektebestrijding (IZB+), de keuzes, de context, de resultaten en de ontwikkelde werkwijzen. We staan ook stil bij de belangrijkste 'lessons learned' uit de Coronaperiode. Hiervoor hebben we gesproken met mensen die een belangrijke rol hebben gespeeld in de vier uitvoerende processen en ondersteunende diensten.

De organisatie, GGD Drenthe

8

De missie van GGD Drenthe is: 'Samen beschermen, bewaken en bevorderen wij de gezondheid en de sociale veiligheid in Drenthe'.

In de visie van GGD Drenthe staat: 'Als gemeentelijke gezondheidsdienst werken wij aan preventie en collectieve gezondheid en veiligheid. We signaleren, adviseren, bemiddelen, fungeren als meldpunt en vangnet, toetsen en voeren uit waar nodig. Wij doen dit op een aansprekende wijze en vanzelfsprekend in samenwerking met maatschappelijke partners. Als kenniscentrum, adviseur, regisseur, inspecteur en uitvoerder opereren wij objectief, vakbekwaam, betrouwbaar, zakelijk en integer. Wij bouwen aan en onderhouden betekenisvolle samenwerkingsrelaties. Dit alles zodat iedereen in Drenthe mee kan doen in de samenleving'.

Het bestuur vraagt van de organisatie om adequaat in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en gemeenten te voeden door het uitbrengen van advies en het doen van aanbod, zodat gemeenten hierin vroegtijdig afwegingen kunnen maken. Deze opdracht is vertaald naar de volgende vier inhoudelijke pijlers voor GGD-en:



De organisatie, GGD Drenthe

9

Binnen deze pijlers kunnen al onze wettelijke taken worden ondergebracht. Overigens dienen de pijlers niet als nieuwe schotten gezien te worden. We zetten juist in op een GGD die integraal werkt voor alle inwoners van 0 tot 100 plus.

Het bestrijden van infectieziekten bevindt zich in pijler 2. De Coronacrisis heeft een grote impact gehad op de afdeling infectieziekten. In januari 2020 startten de eerste activiteiten in het bestrijden van de pandemie vanuit dit team. Gezien de omvang van de crisis is het team infectieziektebestrijding (IZB) in eerste instantie uitgebreid met GGD-collega's uit andere teams.

Vanaf 1 september 2020 transformeert het opgeschaalde team IZB naar een zelfstandig proces, IZB+.

Binnen IZB+ worden alle Corona-gerelateerde activiteiten belegd. Dit betreft het callcenter, testen, bron- en contactonderzoek en (vanaf januari 2021) vaccineren.

Het landelijk kader waarin de GGD/IZB+ werkt

GGD Drenthe is een uitvoeringsorgaan van landelijk beleid. Voor zowel testen, het bron- en contactonderzoek (BCO) als vaccineren volgen we de landelijk bepaalde richtlijnen.

Het RIVM stelt de richtlijnen op voor het testen en het bron- en contactonderzoek, in samenwerking met artsen, microbiologen en GGD GHOR Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio. De minister van Volksgezondheid, welzijn en sport (VWS) bepaalt het landelijke vaccinatiebeleid. Het RIVM en de gezondheidsraad informeren en adviseren de minister over de inhoud van het vaccinatiebeleid. Het is de minister van VWS die bepaalt welke bevolkingsgroepen op welk moment een vaccinatie ontvangen. Wie hen vaccineert, bijvoorbeeld de GGD of de huisarts. En welk vaccin zij krijgen.

Alle werkzaamheden binnen IZB+ hebben we op basis van de landelijke richtlijnen georganiseerd.

De ontwikkeling van IZB+

Eind januari 2020 – maart 2020

10

Hoe het allemaal begon...

Landelijke ontwikkelingen

De landelijke berichtgeving over de uitbraak van het nieuwe Coronavirus in Wuhan begint in januari 2020. Eind februari verschuift de aandacht naar de uitbraak in Noord-Italië. Op 27 februari is de eerste besmetting in Nederland een feit: een patiënt uit Tilburg. Meteen de volgende dag, op vrijdag 28 februari, wordt het landelijk publieksnummer Coronavirus opengesteld: 0800 1351.

Van Wuhan via Noord-Italië en Tilburg naar Coevorden

Eerste respons van het IZB-team

Eind januari komen ook de eerste vragen bij IZB binnen over het Coronavirus. Op zaterdag 29 februari heeft Drenthe te maken met de eerste besmetting; een persoon uit de gemeente Coevorden. Het team IZB voert de testen uit bij de groeiende groep verdachte gevallen in Drenthe. Mensen met een kwetsbare gezondheid die klachten hebben die passen bij COVID-19 worden in principe door de huisarts getest, maar zij kunnen ook een beroep doen op de GGD die dan bij de mensen thuis bemonstert. Het team IZB communiceert bij besmettingen dan nog zelf met ketenpartners (huisartsen, zorginstellingen, scholen e.d.) over het te volgen beleid. Bij alle patiënten doen we bron- en contactonderzoek (BCO). Op 19 maart zijn er 28 besmettingen in Drenthe.

De ontwikkeling van IZB+

Eind januari 2020 – maart 2020

11

Oprichting crisisstructuur in Drenthe

Eind februari, bij de eerste berichten over COVID-19, treffen we voorbereidingen en besluiten we om op te schalen naar GGD Rampenopvangplan (GROP). We richten een intern crisisteam in. Op 1 maart vindt het eerste GROP-crisisoverleg plaats. De focus van het interne crisisteam ligt in de beginfase op het ondersteunen van het team IZB, de continuïteit van de eigen GGD-organisatie en het beantwoorden aan de behoefte van de buitenwereld aan informatie en duiding over het Coronavirus. In de eerste paar weken ontwikkelt het interne crisisteam door naar een intern coördinatieteam als onderdeel van de crisisorganisatie. De rollen van het managementteam worden hierop aangepast.

Opschaling

Conform de GROP-structuur starten we met één procesleider als 'linking pin' tussen het coördinatieteam en het team IZB. Gezien de omvang en complexiteit van de situatie wordt al snel een tweede procesleider toegevoegd. Het interne coördinatieteam bestaat op dat moment uit: een crisiscoördinator, een adviseur Mens & Organisatie (M&O), een adviseur Informatisering & Automatisering (I&A), een adviseur Crisis, Rampen en Incidenten/Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (CRI/GHOR) en een procescoördinator. De manager IZB en de procesleiders zorgen voor verbinding met het team IZB. Via een oproep op intranet op 3 maart vragen we collega's om bij te springen ter ondersteuning van de opgeschaalde IZB-processen. Dit is aanvankelijk op vrijwillige basis en dit is ook mogelijk omdat er in de reguliere processen werkzaamheden wegvallen als gevolg van de COVID-19 maatregelen. We stellen 'takenkaarten' op voor de verschillende rollen. De externe dienstverlening (van overige GGD-taken) passen we aan vanwege de Coronamaatregelen en de capaciteit die hierdoor vrijkomt, zetten we in t.b.v. de opgeschaalde IZB-processen. Het managementteam werkt vanaf medio maart in aangepaste rollen volgens deze drie lijnen:

- Crisisorganisatie GRIP 4
- Continuïteit externe dienstverlening
- Continuïteit interne dienstverlening/opgeschaalde IZB

De ontwikkeling van IZB+

Eind januari 2020 – maart 2020

12

Oprichting callcenter

Vanaf eind februari neemt het aantal vragen vanuit de buitenwereld aanzienlijk toe. Deze vragen komen ook steeds meer via verschillende kanalen bij de GGD binnen. Het zijn niet alleen telefoontjes van verontruste inwoners, maar ook van gemeenten, scholen, kinderdagverblijven, zorginstellingen en overige (zorg)partners. Het interne crisisteam besluit tot de inrichting van een callcenter met twee GGD-medewerkers om vragen op te vangen.

Overige communicatie en voorlichting

Vanaf maart werken we met een strategische communicatieadviseur die zowel voor de externe communicatie als de interne communicatie de lijnen uitzet. Het team IZB onderhoudt de reguliere contacten met ketenpartners. Daarnaast communiceert de GGD naar de ketenpartners over de landelijke maatregelen en de richtlijnen van het RIVM, omdat het niet meer alleen een IZB-proces is van GGD Drenthe maar er landelijke regie vanuit een crisisstructuur is ontstaan. Dit vraagt om éénduidig optreden van de GGD-en naar de partners.

Andere GGD-collega's ondersteunen het team IZB bij de communicatie met ketenpartners wanneer dat nodig is. We starten ook met het dagelijks informeren van alle medewerkers via een interne Coronanieuwsbrief op intranet. Bovendien stellen we handelingsperspectieven op voor interne medewerkers, met relevante informatie over het werken tijdens de Coronacrisis.



De ontwikkeling van IZB+

April en mei 2020

13

Landelijke en regionale ontwikkelingen

In maart worden in het strategische kernteam Regionaal overleg acute zorg (ROAZ) afspraken gemaakt om, waar het maar even kan, bron-en contactonderzoek te blijven uitvoeren (indammen) en alvast te starten met laagdrempeliger testen van zorgmedewerkers. Dit is enigszins in afwijking van het landelijk beleid dat is afgesteld op de regio's waar grote(re) druk was om al het IZB-werk uitgevoerd te krijgen in verband met het hoge aantal besmettingen daar.

Op 31 maart vraagt minister De Jonge de GGD-en om vanaf 6 april zorgprofessionals buiten het ziekenhuis met klachten passend bij COVID-19 te testen. Op dat moment is de verwachting dat elke GGD (minimaal) 100 testen per dag zal uitvoeren. Gedurende de maand april en mei zal het ministerie van VWS nog meerdere malen besluiten tot uitbreiding van het testbeleid naar nieuwe doelgroepen, zoals onderwijspersoneel, medewerkers politie, handhaving en Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), mantelzorgers, etc.

Teststraat GGD Drenthe

Het interne coördinatieteam werkt de opdracht uit. Er wordt extra ondersteuning georganiseerd met hulp van collega's van de GGD en de Veiligheidsregio Drenthe (VRD). Dit team organiseert binnen enkele dagen een teststraat (zie foto van de ontwerpfase). Op 6 april is de nieuwe teststraat klaar in de vorm van een grote tent naast het GGD/VRD-gebouw in Assen. Er zijn twee bemonsterpunten. Tot begin mei testen we een kleine 1.000 personen (met name zorgprofessionals). De teststraat is ook in het weekend open. Na de inrichting van de teststraat blijft GGD Drenthe thuisbemonstering uitvoeren bij kwetsbare inwoners.

De ontwikkeling van IZB+

April en mei 2020

14

Uitbreiding callcenter

We breiden het callcenter nog verder uit om alle vragen te kunnen beantwoorden. We zetten artsen van andere productgroepen (met name jeugdartsen) in om de triage uit te voeren voor het testen, en om complexere vragen vanuit het callcenter of vragen van behandelaars te beantwoorden.

Onze eigen GGD-medewerkers bemensen het callcenter. Zij doen ook nog steeds het bemonsteren, het BCO en de triage en worden voor deze werkzaamheden opgeleid.

Nieuwe organisatiestructuur: Kernteam IZB en IZB+

De toenemende omvang van de IZB-activiteiten leidt rond half april tot het besluit om een geheel nieuwe organisatiestructuur in te richten om de opgeschaalde IZB te realiseren. Het oorspronkelijke IZB-team wordt het kernteam IZB en de opgeschaalde IZB wordt 'IZB+' genoemd.

Als vertrekpunt stellen we een 'Leaders Intent' op; het hogere doel waar we samen aan werken. Dit is een afgeleide van het Drentse 'Crisis Leaders Intent' en bestaat uit de volgende onderdelen:

1. zorg voor de inwoners van Drenthe
2. aandacht voor de eigen medewerkers, waarvan een groot deel langdurig een bijzonder hoge werkdruk heeft
3. leveren van een belangrijke bijdrage aan de uitvoering van de landelijke aanpak in Drenthe
4. betrouwbare informatie (expertise) delen en duiden over het virus en het verloop in Drenthe
5. nauwe samenwerking (in de crisisorganisatie) met veiligheidsregio, gemeenten en ketenpartners

De ontwikkeling van IZB+

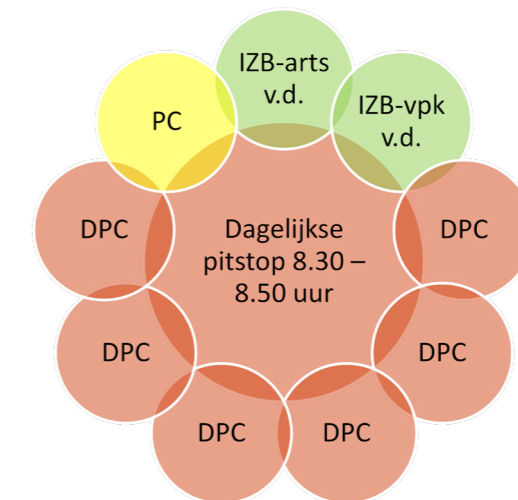
April en mei 2020

15

Eerste organisatie IZB+: logische deelprocessen

Alle Corona-gerelateerde processen in de opgeschaalde organisatie IZB+ worden als keten aangestuurd. Deze keten is 'opgedeeld' in logische deelprocessen. Elk deelproces heeft een deelprocescoördinator (DPC). De procescoördinator (PC) en procesadviseur hebben een verbindende rol. Het gaat om de volgende deelprocessen:

- Beleid
- Voorlichting en communicatie
- Intake
- Triage
- Bemonsteren (straat en mobiel team)
- Bevoorrading
- Uitslag verwerken en communiceren
- Contactonderzoek en monitoren
- Rapportage en surveillance
- Personele bezetting



De ontwikkeling van IZB+

April en mei 2020

16

Standaarden

De procescoördinatoren hebben in korte tijd standaarden (zoals procesbeschrijvingen en werkinstructies) opgesteld voor elk deelproces. De procesadviseur heeft ze daarbij ondersteund. De standaarden zijn beschikbaar gemaakt voor alle IZB-medewerkers. De procescoördinatoren zijn verantwoordelijk voor het actueel houden van de standaarden. Zij zorgen er ook voor dat de uitvoerende medewerkers gewezen worden op het lezen van de werkinstructies, en informeren hen wanneer er wijzigingen zijn doorgevoerd. Er zijn ook standaarden gemaakt voor externe communicatie. Deze zijn in samenwerking tussen IZB-arts, deelprocescoördinator Voorlichting en een communicatieadviseur tot stand gekomen.

Dagelijkse pitstop

Vanaf de start van de crisis ontmoeten de sleutelfunctionarissen (zoals procescoördinator, procesadviseur, deelprocescoördinatoren en afvaardiging van het IZB-team) elkaar dagelijks voor het houden van een pitstop. De pitstop kent een vaste agenda en is bedoeld voor de dagelijkse operationele aansturing. De agenda bestaat op hoofdlijnen uit de volgende onderwerpen: terugblik op cijfers (eventueel ook uit het weekend), belangrijke ontwikkelingen (uit de omgeving) en wat speelt er vandaag en deze week? Eventuele zorgen of vragen om ondersteuning kunnen ook tijdens de pitstop gedeeld worden onder het motto 'niemand gaat met buikpijn naar huis'. Diverse deelprocessen passen deze routine zelf ook toe in hun dagelijkse werk. Zo is er iedere dag een dag start voor het callcenter en het BCO-team.



De ontwikkeling van IZB+

April en mei 2020

17

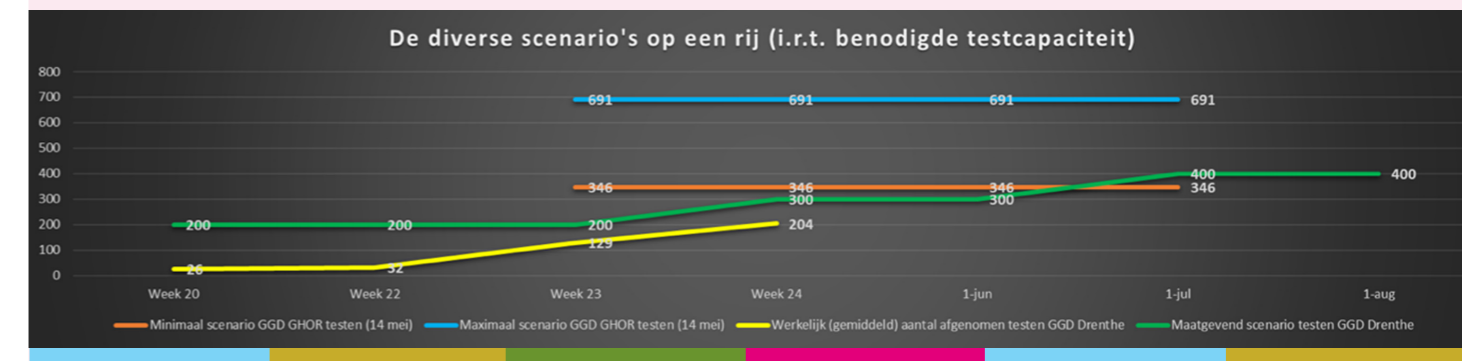
Ons motto: 'Niemand gaat met buikpijn naar huis!'

Dagelijks overleg Stuurgroep IZB

Daarnaast is er in deze periode een dagelijks overleg van de 'Stuurgroep IZB' waar afstemming en besluitvorming (tactisch en operationeel) plaatsvindt. De procesleider, de twee artsen IZB, de twee deelprocescoördinatoren triage en de deelprocescoördinator voorlichting, de twee managers die IZB leiden en de adviseur publieke gezondheid doen hieraan mee. De besluiten worden de volgende dag tijdens de pitstop teruggekoppeld. Besluitvorming over de strategische vraagstukken vindt plaats in de stuurgroep MT.

Werken met een maatgevend scenario

Sinds begin mei werken we met een zogenaamd (regionaal) maatgevend scenario van het aantal verwachte testen en BCO voor een bepaald aantal weken. Dit is van belang voor de personele inzet en eventuele verdere opschaling. Het maatgevend scenario leiden we af van landelijke (voorspelde) cijfers en regionale actuele cijfers. Aan de hand van het gekozen scenario richten alle deelprocessen zich vervolgens in. De totstandkoming van het maatgevend scenario en de doorvertaling naar personele capaciteit is geborgd via een terugkerend besluitvormingsdocument; 'Perspectief op ontwikkeling benodigde capaciteit i.r.t. COVID-19 en bijbehorende personele opschaling'. Dit document hebben we in de loop van de crisis een aantal keer herijkt.



De ontwikkeling van IZB+

April en mei 2020

18

Uitbreiding capaciteit

Medio mei besluit GGD Drenthe om in de aanloop naar de openstelling van het testbeleid voor iedereen extra (externe) capaciteit te gaan werven. Ook hebben we de gemeenten en de provincie gevraagd of zij, net als de VRD, collega's voor ons beschikbaar hebben voor de komende maanden.

Twee nieuwe automatiseringssystemen: CoronIT en HP Zone

Voor de Coronacrisis maakt IZB gebruik van het automatiseringssysteem VRi. In de loop van de crisis wordt duidelijk dat er steeds meer landelijke regie komt op de uitvoering van de werkzaamheden rondom COVID-19. Dit betekent ook dat GGD Drenthe gevraagd wordt om in korte tijd twee nieuwe automatiseringssystemen te implementeren.

Begin mei is CoronIT aan de beurt. Met dit systeem worden triage, aanvraag, testafname en uitslag ondersteund en geautomatiseerd. Dit systeem heeft grote impact op de wijze van triage en afspraken plannen. Op het moment van livegang betekent het zelfs een achteruitgang, aangezien de inrichting van het proces en systeem met VRi optimaal was ingericht. Toch is de overgang naar CoronIT relatief goed verlopen.

Later volgt het systeem HP Zone. Dit pakket ondersteunt het uitvoeren van BCO. Ook BCO werd bij GGD Drenthe eerst gefaciliteerd door VRi, dat speciaal voor dit doel was geoptimaliseerd. Ook deze overgang is uiteindelijk goed verlopen, ondanks dat het veel vergde van het aanpassingsvermogen van de IZB-collega's.

Opgeschaalde IZB-organisatie

Juni en juli 2020

19

Landelijke ontwikkelingen

Op 6 mei wordt definitief duidelijk dat vanaf 1 juni iedereen met klachten passend bij COVID-19 getest kan worden bij lokale GGD-en. Ook wordt het belang van inzetten op BCO weer onder de aandacht gebracht onder het motto 'testen, traceren en rapporteren'. Het RIVM reikt een nieuw protocol BCO aan waarin meer aandacht is voor het actief opvolgen van contacten van een COVID-19 patiënt. Vanaf 1 juni is ook een landelijk aanmeldcentrum (0800-1202) operationeel waarmee het maken van testafspraken vanaf dat moment landelijk vanuit een centraal callcenter wordt geregeld. Het callcenter van GGD Drenthe handelt alle regio-specifieke situaties en complexe vraagstukken af.

Teststraat

Vanaf 1 juni blijkt de opschaling niet voor niets te zijn geweest: het aantal testen dat we afnemen verviervoudigt in korte tijd. De teststraat wordt in deze tijd ook heringericht om de efficiency te verhogen. We maken de teststraat ook toegankelijk voor fietsers en mensen die te voet zijn. In de eerste week van juni krijgt de teststraat veel media-aandacht, waaronder een vermelding in de Telegraaf. De vraag naar testen blijkt nog wel wisselend. Lag het gemiddelde aantal testen in week 22 op 32 testen per dag, in week 23 was dit gestegen naar 129 en in week 24 naar 204. Met name de verdere verruiming van het testbeleid heeft aanzienlijke impact gehad op de behoefte aan testen. Daarnaast spelen ook regionale gebeurtenissen een rol. Denk hierbij aan het vermoeden van een uitbraak.

Het aantal testen dat we afnemen verviervoudigt in korte tijd

Start CoronIT en switch in lab

Het landelijk planningsprogramma CoronIT is vanaf juni volop in gebruik. De afspraken in de teststraat worden via het landelijk callcenter in CoronIT gemaakt. Vlak voor de opening van de mogelijkheid van testen voor iedereen wordt vanuit de landelijke coördinatie aan ons gevraagd om te switchen van ons eigen laboratorium Certe naar het pandemie-lab van het UMCG: de zogenaamde switch van rode naar blauwe stroom. Deze wisseling betekent ander materiaal en een ander ritme in terugkoppelen van uitslagen. In totaliteit vragen al deze veranderingen veel van alle medewerkers en heeft het ook een negatief effect op de dienstverlening. Bijvoorbeeld de tijdsduur van de uitslagen wordt langer, soms zelfs meer dan 48 uur. Door de overgang van VRi naar CoronIT gaan de (in VRi) zorgvuldig samengestelde rapportages voor interne en externe verantwoording helaas verloren. Vanuit CoronIT is per direct geen alternatief beschikbaar met als gevolg dat we vanaf begin juni handmatig t.b.v. de interne (proces) sturing een aantal indicatoren gaan bijhouden en volgen. Deze resultaten delen we in de dagelijkse pitstop.

Wegvallen triage en veranderde rol callcenter

Overall bekeken is er in de aard van de werkzaamheden van IZB veel veranderd. Is er eerst nog sprake van een (uitgebreide) triage door artsen van de GGD, vanaf begin juni is deze volledig weggefallen (na afbouw in de voorliggende weken) door het overnemen van dit deel van het proces door het landelijk aanmeldcentrum. Feitelijk verzorgt de inwoner zijn/haar eigen triage en de triage door artsen wordt vervangen door aanmelden.

Dit heeft ook aanzienlijk impact op het callcenter: het aantal telefoontjes is afgenomen en kent nu een relatief stabiel gemiddelde van (op werkdagen) 150-200 telefoontjes. In eerste instantie was de verwachting dat het callcenter mogelijk zou kunnen komen te vervallen. Dit bleek om diverse redenen niet realistisch: Het landelijk aanmeldcentrum zet complexe gevallen (altijd) door naar de regionale GGD. In de praktijk zijn er (nog steeds) problemen t.a.v. de bereikbaarheid van het landelijk aanmeldcentrum, waardoor mensen contact opnemen met de GGD Drenthe voor het plannen van een testafpraak.

Intensivering bron- en contactonderzoek (BCO)

Het aantal bron- en contactonderzoeken dat de GGD Drenthe uitvoert, is sinds de tweede week van mei redelijk stabiel en schommelt gemiddeld in juni rond de 1 tot 2 per dag. Beginnend in mei en doorlopend in juni-juli zetten we steviger in op BCO. We passen het vernieuwde landelijk protocol BCO hierbij toe. Inmiddels is ook HP Zone goed in gebruik.

Koppeling deelprocessen BCO, Intake/callcenter en Bemonstering

In juni maken we ook de belangrijke keuze om de processen BCO, Intake/callcenter en Bemonstering nauwer aan elkaar te koppelen. Dit betekent concreet dat collega's 'multi-tasked' (allround) worden opgeleid om op alle deelprocessen te worden ingezet. Ook de aansturing van de drie deelprocessen verandert door deze koppeling: de procescoördinatoren gaan samen de drie processen aansturen/regisseren. Dit levert een mooie efficiencyslag op en we kunnen sneller inspelen op variatie in de vraag. Ook voor de medewerkers is werken met verschillende taken op een dag afwisselender en prettiger.

Maatgevend scenario

De vraag naar testen is variabel. We moeten snel op en af kunnen schalen. Medio juni zijn vier hoofdscenario's (laag, middel, hoog, zeer hoog) en 13 onderliggende deelscenario's uitgewerkt die houvast bieden voor het inschatten van de benodigde personele capaciteit.

Inhoudelijk overleg met DPG

Eenmaal in de twee weken is er een structureel overleg tussen de DPG en IZB-artsen. Hierin informeren en adviseren de artsen de DPG en worden de actuele inhoudelijke ontwikkelingen besproken en geduid. Waar nodig vindt er tussentijds overleg plaats. Twee keer per week is er een afstemmingsoverleg tussen manager IZB, Communicatie, GHOR en DPG.

Opgeschaalde IZB-organisatie

Juni en juli 2020

22

Mobiele testfaciliteit

Vanaf begin juli zetten we een mobiele testfaciliteit in waarmee we onder andere in de zuidoosthoek van Drenthe een aantal keren per week testen kunnen afnemen. Hiermee is de toegang van bewoners van dit deel van de provincie tot de Corona-testcapaciteit beter gewaarborgd. Ondertussen werken we ook aan een mogelijke gezamenlijke inzet van deze mobiele testfaciliteit met de GGD Groningen. In de eerste weken is de mobiele testfaciliteit op drie dagen in Emmen gestationeerd met een capaciteit van 50 testen per dag. Al snel breiden we de capaciteit uit naar 140 testen per dag.



Opgeschaalde IZB-organisatie

Juni en juli 2020

23

Sturing en verantwoording

Zoals al eerder beschreven, volgen we en houden we voor de interne processturing handmatig een aantal indicatoren bij. Deze indicatoren presenteren we dagelijks tijdens de pitstop. Daarnaast publiceren we een dashboard op de website van de GGD Drenthe. We werken, met andere woorden, zowel met een intern als een extern dashboard.

Zoals Corona snel epidemische vormen aannam, zo is het ook gegaan met alle informatie over het virus: explosief, verschuivend qua inhoud, gevarieerd, en nauwelijks meer bij te houden

Rapportage en Surveillance

Zoals Corona snel epidemische vormen aannam, zo is het ook gegaan met alle informatie over het virus: explosief, verschuivend qua inhoud, gevarieerd, en nauwelijks meer bij te houden. De epidemiologen hebben in samenwerking met de IZB-artsen drie kennisdocumenten over de epidemiologie van het Coronavirus gemaakt. In deze documenten zijn belangrijke en betrouwbare informatiebronnen verzameld die kunnen helpen om de huidige situatie te duiden en iets beter te begrijpen hoe de nabije toekomst eruit gaat zien.

1. De actualiteit

Hier zijn de belangrijkste Nederlandse informatiebronnen rond de actuele situatie te vinden: de laatste persconferentie van het kabinet, de dagelijkse updates van het RIVM en GGD GHOR, de surveillance van het NIVEL, het CBS en de NOS.

Opgeschaalde IZB-organisatie

Juni en juli 2020

24

2. Begrijpen en voorspellen

Wat zijn de belangrijkste factoren die de huidige situatie beïnvloeden en ook bepalen waar we naartoe gaan? Met allerlei informatiebronnen, variërend van de technische briefing van het RIVM tot de BBC en van het CBS tot Tegenlicht van de VPRO, krijg je meer zicht op de achtergronden, antwoorden en onzekerheden.

3. Ontwikkelingen in Drenthe

Besmettingen komen relatief weinig voor in onze regio, maar de impact van de maatregelen is groot. Hoe kwetsbaar is de bevolking van Drenthe, en waar wonen ouderen in verpleeghuizen? Met eigen gegevens en met de surveillance uit andere bronnen schetsen we een beeld van de Drentse bevolking. De documenten zijn dynamisch van karakter: de pagina's zijn gevuld met films, pdf-documenten, websites en links die van inhoud kunnen veranderen. We houden de documenten up-to-date. Zo vervangen we de inhoud die niet meer actueel is en voegen we nieuwe bronnen toe. Ze zijn overal waar internet beschikbaar is te raadplegen.

Monsterstroomomzetting GGD Drenthe landelijk benoemd als 'een pareltje'

Eind juli wordt de monsterstroom deels omgezet naar Royal GD in Deventer. Dit is nodig omdat de testbehoefte verder stijgt en het vaste laboratorium van GGD Drenthe (Certe) de toestroom aan monsters niet meer aankan. In nauw overleg met het Landelijk Coördinatiecentrum Diagnostische Keten (LCDK) is een plan gemaakt voor gedeeltelijke omzetting naar Royal GD in Deventer. De omzetting (per 23 juli 2020) verloopt vlekkeloos, in goede onderlinge samenwerking en dat blijft landelijk niet onopgemerkt. Het LCDK kenmerkt de monsterstroomomzetting als 'een pareltje' en begin augustus wordt GGD Drenthe gevraagd om de omzetting op een landelijk overleg te presenteren.

De monsteromzetting verloopt vlekkeloos, in goede onderlinge samenwerking en dat blijft landelijk niet onopgemerkt

Opgeschaalde IZB-organisatie

Augustus 2020

25

Landelijke ontwikkelingen

'We zijn klaar met het virus, maar het virus is niet klaar met ons' zegt minister Hugo de Jonge op 6 augustus. In deze maand loopt het aantal besmettingen snel op. De minister voert een verplichte quarantaine in. Ook wordt er meer ingezet op beter bron- en contactonderzoek. Dit betekent dat op korte termijn een verdriedubbeling van de capaciteit gerealiseerd moet zijn. Iedereen kan zich laten testen waarbij het streven is binnen 48 uur de uitslag te geven.

'We zijn klaar met het virus, maar het virus is niet klaar met ons'

Bezoek Inspectie Gezondheidszorg

Op 4 augustus brengt de Inspectie Gezondheidszorg een bezoek aan de GGD Drenthe. De processen Bemonsteren en BCO worden daarbij onder de loep genomen. De terugkoppeling is overwegend zeer positief, maar GGD Drenthe krijgt ook een tweetal verbeterpunten:

Er werden wat inconsistenties geconstateerd in het afnamebeleid in de teststraat. Er is meer inzicht wenselijk in de (ontwikkeling van de) bekwaamheid van medewerkers. Het eerste verbeterpunt is direct na het bezoek opgepakt door enkele aanscherpingen door te voeren.

Het tweede punt is nadrukkelijk onderdeel van de inrichtingsvisie en vormt een implementatie-opgave voor de komende maanden.



Opgeschaalde IZB-organisatie

Augustus 2020

26

Opening teststraat Emmen

Vanaf 6 augustus is in de brandweerkazerne Emmen een nieuwe testlocatie geopend. Deze locatie heeft ruimte voor vier teststraten en start met een dienstverlening van maandag tot en met vrijdag van 140-280 monsters per dag. De locatie is een waardevolle uitbreiding van de testcapaciteit.

Omvang van het 'basisteam' stijgt verder door de 2%-norm

In augustus wordt landelijk besloten dat de GGD-en versneld hun BCO-capaciteit in lijn moeten brengen met de 2%-norm. Deze norm is genoemd in het landelijk opschalingsplan BCO van 15 mei en betekent dat GGD-en zelf aan de lat staan om 2% besmettingen qua BCO op te vangen.

Wanneer het percentage besmettingen deze 2% overschrijdt, mag (pas) een beroep worden gedaan op landelijke capaciteit. Tot augustus kozen GGD-en regionaal of opschaling in capaciteit naar de 2%-norm nodig was. Deze verplichte opschaling tot de 2%-norm heeft aanzienlijke consequenties gehad voor de omvang van het basisteam (dat in juli was berekend op 59 FTE):

Onderdeel	Uitgangspunt basisteam	Benodigde formatie (FTE)
Aantal testen in testfaciliteiten	700	18,56
Aantal testen mobiel testteam	10	4,48
Aantal BCO	17	38,08
Vaste bezetting callcenter	2 verpleegkundigen	4,76
Subtotaal (berekend op 25 productieve uren op een 36-uurs contract)		65,88
Benodigde (inhoudelijke) coördinatie en procesondersteuning*		
Inzet gastpersoon: 4,8 FTE		13,30
Inzet coördinatoren op BCO/callcenter, teststraten, voorlichting & advies en algemeen procescoördinator: 8,5 FTE		
Totaal		79,18

Opgeschaalde IZB-organisatie

Augustus 2020

27

Werken met een hitteplan

Vanaf begin augustus heeft Nederland te maken met een hittegolf die meerdere weken aanhoudt. Dit bemoeilijkt het werken in de teststraat doordat de temperaturen met name in de tent van locatie Assen aanzienlijk oplopen. Daarom besluiten we over te gaan op een hitteplan voor de bemonsterploegen. Dit betekent dat de testfaciliteiten (tijdelijk) van 8.00 tot 13.30 uur open zijn. Medewerkers die werkzaam zijn in de testfaciliteiten zijn daardoor in de middag 'uit de warmte' en worden dan ingezet voor BCO-werkzaamheden.

Ondersteuning landelijke opleidingscapaciteit BCO

Met de opdracht om te voldoen aan de 2%-norm komt ook de landelijke uitvraag tot het leveren van opleidingscapaciteit. Concreet wordt elke GGD geacht dagelijks 1 of 2 opleiders te leveren om te helpen in het bouwen van de landelijke pool BCO-capaciteit waarop GGD-en een beroep kunnen doen als in hun regio meer dan 2% besmettingen worden geconstateerd. Naast het leveren van deze opleidingscapaciteit, ondersteunt GGD Drenthe ook bij de uitvoering van BCO voor een aantal andere regio's, waaronder Amsterdam en Rotterdam. Dit is mogelijk doordat op dat moment het aantal besmettingen in Drenthe nog relatief laag is terwijl het aantal besmettingen in de Randstad (al) snel stijgt.

Inzet op Groningen Airport Eelde

In augustus zet het Ministerie van Buitenlandse Zaken de eerste vakantiebestemmingen op 'oranje'. Dit betekent voor terugkerende reizigers uit deze gebieden dat zij in thuisquarantaine moeten. GGD Drenthe is vanaf dat moment bij alle terugkerende vluchten die landen op Groningen Airport Eelde aanwezig voor voorlichting en ondersteuning. Op 24 september wordt de vooralsnog laatste terugkerende vlucht ontvangen en van informatie/advies voorzien.

Opgeschaalde IZB-organisatie

Augustus 2020

28

Richtinggevende uitgangspunten in werken met een groter team

Het team breidt in augustus aanzienlijk uit in voorbereiding op het basisteam dat vanaf 1 september aan de lat staat. Meer medewerkers betekent ook dat er een noodzaak is tot het duidelijk (kunnen) communiceren over op welke manier we samenwerken. Daarom stellen we de 'Uitgangspunten in ons werk' op die in combinatie met het 'Leaders Intent' een vaste plek krijgen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Ook hangen we de posters op de werkplekken en besteden we er in de dag starts in de verschillende processen aandacht aan.

Gevleugelde uitspraken krijgen een blijvende plek

Sinds de uitbraak van de Coronapandemie zijn er veel zogenaamde 'gevleugelde uitspraken' ontstaan die een bepaalde situatie kenmerken of waardoor bepaalde personen herkenbaar zijn. Ze vormen een belangrijke uitingvorm van de identiteit van de steeds groter wordende groep medewerkers die samenwerkt in de Corona-gerelateerde activiteiten. Deze gevleugelde uitspraken zijn begin augustus vastgelegd op grote borden. Het middelste bord biedt ruimte om nieuwe uitspraken toe te voegen. De borden zijn terug te vinden aan de wanden van de Aziëweg.



Opgeschaalde IZB-organisatie

Augustus 2020

29

Uitbreiding ondersteuningsteam met een opleidingscoördinator en een planner

Half augustus wordt duidelijk dat met de enorme toename van het aantal medewerkers (per 1 september zouden er ruim 100 medewerkers werkzaam zijn voor IZB+), de ondersteuning voor met name het planningsproces en het waarborgen en organiseren van de (tweemaandelijks) 'on boarding'-programma's niet meer door één ondersteunend adviseur van Mens & Organisatie (M&O) kan worden gefaciliteerd. Daarom is het ondersteuningsteam in augustus uitgebreid met een planner en een opleidingscoördinator. Dit is een uitbreiding van 1,45 FTE. In augustus en september is (pijnlijk) duidelijk geworden dat op de ondersteuning een inhaalslag qua formatie/inzet moet worden gedaan in relatie tot de steeds groter wordende groep medewerkers in de primaire processen. Daarom heeft in beide maanden een (ad hoc) ophoging van het aantal FTE plaatsgevonden.

Blauw helpt

Begin augustus ontvangen we een presentje van KLM: 1.000 koekjes om ons een hart onder de riem te steken. De koekjes worden op alle denkbare plekken neergezet voor de collega's en vinden gretig aftrek.



Opgeschaalde IZB-organisatie

September 2020

30

Landelijke ontwikkelingen

De Coronacrisis duurt nu een half jaar. Het Coronadashboard wordt steeds verder uitgebreid. Inmiddels is op gemeentenniveau informatie beschikbaar over besmettingscijfers. Het besluit wordt genomen de Coronamelder te ontwikkelen, zodat mensen weten wanneer ze in contact zijn geweest met iemand die besmet is. De situatie is zorgelijk, daarom is samenkomen met meer dan 30 mensen niet meer toegestaan en gezelschappen mogen niet groter zijn dan 4 personen.

Grote instroom van nieuwe mensen

Begin september ontvangen we de tot dan toe grootste groep van nieuwe medewerkers: 42 personen. De groep is te groot om in één keer op te leiden voor zowel BCO als Bemonsteren. Daarom kiezen we ervoor om het opleidingstraject te splitsen: nieuwe medewerkers met een contract van 32 uur of meer leiden we eerst alleen op tot BCO-medewerker en medewerkers met een contract van 16–28 uur leiden we eerst alleen op tot bemonsteraar. Op deze manier blijft de omvang van de benodigde 'meeloopcapaciteit' behapbaar.

Verhuizing naar de Aziëweg in Assen

Op 5 september is de verhuizing van de testlocatie van de Mien Ruysweg naar de Aziëweg in Assen een feit. De locatie aan de Aziëweg is winterproof en is ook berekend op een forse groei in testcapaciteit.

Op het hoogtepunt is de locatie met 7 teststraten operationeel (elke teststraat kan 140 personen per dag bemonsteren) en levert 'een productie' van 980 testen. Ook de BCO-medewerkers verhuizen op 5 september naar de Aziëweg, maar dan naar een aangrenzend pand.



Opgeschaalde IZB-organisatie

September 2020

31

Met de steeds groter wordende groep BCO-medewerkers is de ruimte op de tweede verdieping op de Mien Ruysweg bij lange na niet meer toereikend. We kunnen de 1,5 meter regel niet goed (meer) waarborgen, vooral omdat we grote groepen medewerkers moeten inwerken die dus aanvullend op dagelijkse ingezette capaciteit aanwezig zijn.



Op 24 september voeren we voor het eerst zelfs meer dan 1.000 testen op één dag uit

Zeer sterke stijging testbehoefte

Begin juli neemt de GGD Drenthe nog gemiddeld 205 testen per dag af (begin juni was dat aantal overigens 129). Begin augustus is dit aantal gestegen naar gemiddeld 266 testen per dag.

Begin september staat de teller (al) op gemiddeld 645 testen per dag. Kortom, een aanzienlijke groei in testbehoefte waarbij het figuurlijk 'piept en kraakt' om deze allemaal uit te voeren en de bezetting van medewerkers op orde te houden. Op 24 september voeren we voor het eerst zelfs meer dan 1.000 testen op één dag uit. Tot circa medio september zijn de weekenden qua bemonstercapaciteit nog beperkter belast (in de weekenden werden eerst tot 280 en later tot 500 monsters afgenomen). Vanaf eind september echter, gebruiken we op alle dagen zoveel mogelijk de maximale analysecapaciteit van de laboratoria (in de figuren in de bijlage aangegeven met 'grens aantal monsters').

September laat een aanzienlijke groei in testbehoefte zien en het 'piept en kraakt' om deze allemaal uit te voeren en de bezetting op orde te houden

Maatgevend scenario verder opgehoogd

De vraag naar testen is en blijft variabel. We moeten daardoor snel op en af kunnen schalen. Medio juni hebben we vier hoofdsenario's (laag, middel, hoog, zeer hoog) en 13 onderliggende deelscenario's uitgewerkt die houvast moesten bieden voor het inschatten van de benodigde personele capaciteit:

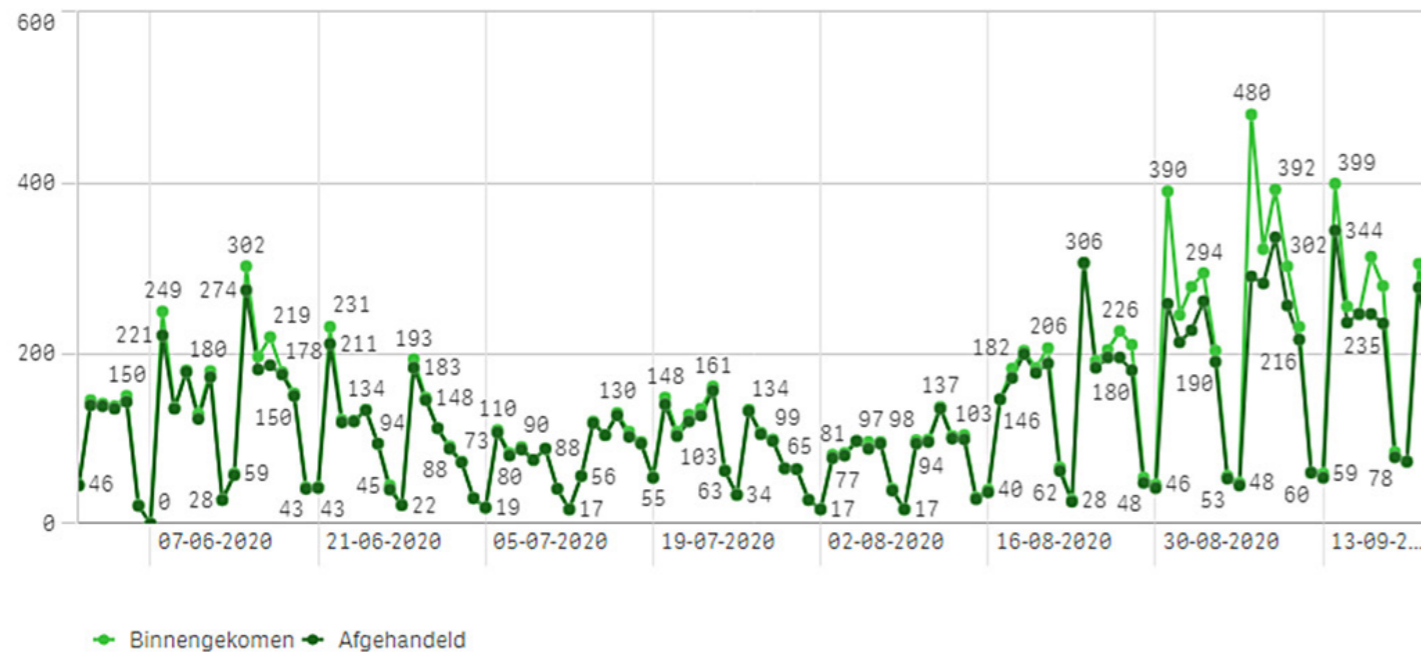
Scenario	Deel-scenario	Aantal tests door GGD Drenthe	Periode	Verwacht aantal tests door derden	Totaal verwacht aantal BCO GGD Drenthe en derden
Laag	1	50 + 5			
	2	100 + 10	Tot 1 juni	150	10
Middel	3	150 + 15			
	4	200 + 20		250	35
	4a	200 + 10		200	8
	4b	200 + 10	1 juni tot 1 juli nieuw	55	6
Hoog	5	300 + 20			
	5a	300 + 10	1 juli tot 1 september nieuw	77	8
	6	400 + 20	1 juli tot 1 augustus	300	60
	6a	400 + 20	1 augustus tot 1 september	400	70
	6b	400 + 10	1 september tot 1 oktober nieuw	105	11
Zeer hoog	7	500 + 20			
	8	600 + 20			

Inmiddels is de testcapaciteit in september gestegen naar 1.000 testen per dag en zijn we uit onze scenario's gegroeid. Eind september werken we aan een doorrekening voor scenario's van 1.300 (november) en 1.600 (december) testen per dag. Deze aantallen zijn afgeleid uit nieuwe doorrekeningen van GGD GHOR en RIVM.

Grens in analysecapaciteit is bereikt

Eind augustus is landelijk de grens van de analysecapaciteit bereikt. Hierdoor moet de GGD Drenthe zelfs (tijdelijk) in bemonstercapaciteit afschalen. Er ontstaan daardoor lange wachttijden totdat mensen getest kunnen worden en de gewenste toegangstijd van 24 uur wordt structureel niet meer gehaald. Dit levert een enorme toename van telefoontjes op het (Corona) callcenter van de GGD Drenthe, zoals in onderstaande figuur te zien is:

Aantal binnengekomen en afgehandelde telefoontjes op het call center



Door de toename in testen in combinatie met een dubbele verhuizing en de toevoeging van een extra lab, is september een uitdagende maand geweest.

Extra procescoördinator Testen en medewerker planner

Door de grote toename in testcapaciteit en de uitbreiding naar drie testlocaties is procescoördinatie door twee personen die een zevendaagse dienstverlening moeten afdekken onvoldoende. Daarom is begin september een derde procescoördinator Testen aan het team toegevoegd.

De ondersteunende capaciteit in de functie van medewerker planner is in september uitgebreid. Dit heeft te maken met de nog steeds groeiende hoeveelheid medewerkers binnen IZB+ en dat we het principe/uitgangspunt van 'zelf plannen' nog niet (volledig) kunnen toepassen. Per 1 september is door uitstroom en nieuwe instroom ruim 50% van het operationele personeel (Bemonsteren, BCO/ Callcenter) nieuw binnen de GGD Drenthe.

Deze medewerkers komen in een voor hen nieuwe omgeving met veel veranderingen en in totaliteit vormen zij (logischerwijs) nog geen team. De regie op het waarborgen van een volledige bezetting (met de continue druk van opschaling) op een zevendaagse dienstverlening is derhalve vooralsnog (eerst) meer bij de GGD Drenthe zelf neergelegd, in de vorm van een 'coördinator plannen en roosteren' ondersteund door een medewerker planner.

Coronavirus Dashboard versus regionale dashboards

Het landelijk 'Coronavirus Dashboard' breidt in augustus en september steeds verder uit en laat naast landelijke cijfers nu ook cijfers zien over de verschillende veiligheidsregio's en gemeenten. Doordat de pers regionaal inmiddels ook andere bronnen/dashboards heeft gevonden waar cijfermatige gegevens op staan over de ontwikkeling van het Coronavirus in Drenthe, komen er steeds meer vragen binnen om de verschillen tussen de dashboards te verklaren. De verschillen komen met name voort uit verschillende momenten van actualiseren van de cijfers.

Sinds mei 2020 is 'Wij doet 't in de maande!' onze lijfspreuk

Wij doet 't nog steeds in de maande!

Sinds mei is 'Wij doet 't in de maande!' (Wij doen het samen!) een soort lijfspreuk binnen onze opgeschaalde IZB+ organisatie. Met inmiddels nog meer collega's erbij werken we nog steeds goed en hecht samen. Verschillende collega's nemen regelmatig traktaties mee voor de nodige ups en downs. Zo is ook de McFlurry Friday een begrip geworden.



Nieuwe testfaciliteit Meppel

Vanaf 19 augustus is ook in Meppel drie dagen per week een testlocatie van de GGD Drenthe open. Tot die tijd was de GGD Drenthe in deze zuidwesthoek van de regio qua testfaciliteit nog niet vertegenwoordigd. Hiermee is tegelijkertijd invulling gegeven aan een al langer bestaande ondersteuningswens van de GGD Overijssel die te maken had met een toenemend aantal inwoners vanuit de regio Drenthe die zich in de regio Overijssel liet testen.

De eerdergenoemde mobiele testunit doet dienst als testfaciliteit in Meppel. Deze is echter niet winterproof. Gezien dit gegeven en met input van de 'Handreiking voor afnamelocaties Coronatesten' van Berenschot is begin september in samenwerking met de gemeente Meppel een nieuwe testlocatie in Meppel gevonden die we per (circa) 1 november in gebruik gaan nemen.

Naast het feit dat deze locatie winterproof is, is ook geanticipeerd op een aanzienlijke toename in testbehoefte. Door het betrekken van de nieuwe testfaciliteit in Meppel komt de mobiele testfaciliteit weer volledig beschikbaar. Deze kunnen we dan weer als 'vooruitloper' inzetten op een nieuwe vaste testlocatie. Daarnaast blijft de mobiele testfaciliteit uiteraard beschikbaar voor ad hoc inzet bij bijvoorbeeld een (vermoeden van) uitbraak.

Start tweede golf

We staan inmiddels aan het begin van de tweede besmettingsgolf (aldus het RIVM op 21 september). Dit betekent dat we een nieuwe opschaling in testen en BCO tegemoet gaan. Op 15 september presenteert GGD GHOR het concept opschalingsplan 'Samen Corona beheersbaar houden. Integraal vervolgplan voor testen en BCO'.

In dit plan zijn de opschalingsconsequenties beschreven als vervolg op de opschalingsplannen van medio mei over deze onderwerpen. De verwachting is dat vanuit dit vervolgplan een opgave voor de GGD Drenthe zal komen voor opschaling en eventuele aanpassing van de uitvoering van het BCO (in de vorm van risicogestuurd BCO).

Opschaling in de tweede golf

Oktober - december 2020

38

Landelijke ontwikkelingen

Er komt een gedeeltelijke lockdown om het aantal besmettingen terug te dringen. De maatregelen gaan in op 14 oktober. De Eerste Kamer stemt in met de tijdelijke Coronawet. De maatregelen blijken onvoldoende om het virus genoeg terug te dringen. De gedeeltelijke lockdown wordt daarom eind oktober verlengd en begin november verzwakt. Halverwege november verlengt het kabinet de verzwakte gedeeltelijke lockdown. Daarnaast besluit het kabinet dat het dragen van een mondkapje per 1 december verplicht is. Op 14 december sluiten de scholen. In Engeland duikt een nieuwe mutatie op, de 'Britse variant' van het virus, die besmettelijker is dan alle mutaties tot nu toe. Ook in Zuid-Afrika duikt een mutatie op. Eind december keurt het Europees Geneesmiddelenbureau EMA het eerste vaccin tegen COVID-19 goed.

Verdere stijging, openen van nieuwe locaties

In oktober stijgt het aantal besmettingen verder. Er wordt meer capaciteit gevraagd voor testen. Dit vraagt om een uitbreiding van de locaties. Op 12 oktober opent de testlocatie aan de Eekhorstweg in Meppel. Locatie Emmen is nu ook in het weekend geopend. Dit was al het geval bij de testlocatie in Assen. Het risiconiveau verandert van Zorgelijk naar Ernstig. Het aantal nieuwe besmettingen neemt snel toe. Het bron- en contactonderzoek is minder effectief, waardoor het zicht op de verspreiding afneemt. Maatregelen zijn worden onvoldoende nageleefd. De regionale zorgcapaciteit komt onder druk te staan. Maatregelen zijn erop gericht om (regionale) overbelasting van de zorg te voorkomen, kwetsbaren te beschermen en weer zicht op de verspreiding van het virus te krijgen.

Op maandag 16 november opent de GGD een testlocatie aan de Parmentierstraat in Hoogeveen. Hierdoor kunnen inwoners uit deze omgeving dichterbij huis terecht voor een Coronatest. De testlocatie is vijf dagen per week open.

Opschaling in de tweede golf

Oktober - december 2020

39

Communicatie via MS Teams

Met het groeien van IZB+ blijkt een platform voor onderlinge communicatie nodig. Veranderingen volgen elkaar snel op en we zoeken naar een tool om alle medewerkers te verbinden. We introduceren een nieuw programma: Microsoft Teams. In november krijgen alle medewerkers toegang tot MS Teams. Voor alle processen maken we aparte kanalen waar medewerkers contact met elkaar kunnen houden om kennis te delen, afspraken te maken of informatie uit te wisselen. Dit blijkt een hele goede tool om contact met medewerkers te houden in een tijd dat iedereen op afstand werkt. Ondanks dat het in het begin even wennen is, biedt het een mooi platform voor IZB+.

Ontwikkeling van de functie van senior

In oktober en november is het 'senior-schap' ontwikkeld. Het doel van de seniors is dat zij experts zijn in het vakgebied en de werkprocessen leiden op de werkvloer. Zij zijn ook aanspreekpunt naar buiten. Dit is een belangrijke stap geweest om de kwaliteit hoog te houden.

Ontsluiting data uit HP Zone

Vanaf oktober is IZB+ data gaan genereren uit HP Zone. Op basis hiervan kunnen we modellen maken met betrekking tot clusters. Hierdoor komt er zicht op situaties met meerdere besmettingen en de context. Op basis van deze informatie kunnen we beter sturen in het bron- en contactonderzoek. Dit is een goed hulpmiddel om het Regionaal Overleg Niet-Acute Zorg (RONAZ) en de burgemeesters te informeren. GGD Drenthe is de eerste van Nederland die dit geautomatiseerd kan. Naar aanleiding hiervan is bij tien GGD-en in Nederland een presentatie gehouden over deze baanbrekende werkwijze.

Opschaling in de tweede golf

Oktober - december 2020

40

Ontwikkeling fasen bron- en contactonderzoek

In november worden intern steeds meer vragen gesteld bij wijze waarop wij bron- en contactonderzoek doen. Een volledig onderzoek kost veel tijd. Als er veel indexen zijn, is het soms niet mogelijk om het onderzoek volledig uit te voeren en wordt het deels of niet gedaan. Op basis daarvan is een prioriteitenladder gemaakt wat uiteindelijk resulteert in de fasen voor bron- en contactonderzoek. Een duidelijk systeem met mogelijkheden voor op- en afschalen om in tijden van drukte toch BCO uit te kunnen blijven voeren. Pas later komt er een landelijke werkinstructie.

Implementatie van de nieuwe roostertool Ortec

In de opschaling van medewerkers blijkt het uitgangspunt van zelfroostering niet meer houdbaar. Er is meer sturing nodig op het rooster door een afdeling planning, maar ook door middel van een nieuwe roostertool. Deze roostertool moet kunnen voorzien in de behoefte van snel op- en afschalen, automatisch kunnen roosteren en rapportages kunnen genereren over formatie, bezetting en diensten. In december 2020 zijn we gestart met de implementatie van Ortec. In maart 2021 zijn we deze roostertool in de praktijk gaan gebruiken.



Start van de vaccinatiecampagne

Januari en februari 2021

41

Landelijke ontwikkelingen

Het nieuwe jaar begint Nederland in lockdown, maar in de eerste week van januari start ook het vaccineren. De avondklok wordt ingevoerd. De basisscholen en kinderopvang (met uitzondering van de BSO) kunnen per 8 februari weer open. Eind februari wordt een voorzichtige verruiming van de lockdownmaatregelen per begin maart aangekondigd.

Tijdelijke stop van het allround werken

Met het opstarten van de vaccinatiecampagne nemen we het besluit om het vaccinatieproces als op zichzelf staand proces verder te ontwikkelen. De allround medewerkers blijven werken op het callcenter, bij het testen en bij het BCO. Voor vaccineren wordt een aparte groep medewerkers aangewezen/aangenomen/opgeleid. De procescoördinatoren worden voor de processen callcenter, BCO en testen wel 'dedicated' toegewezen. Deze functiedifferentiatie is nodig omdat de taken bij vaccineren erg verschillen van de andere processen. Dit zorgt voor de efficiëntie die nodig is om de werkwijzen te ontwikkelen en laten snel op te kunnen schalen.

Opening grootschalige test- en vaccinatiecentrum bij TT Circuit in Assen

Op 4 januari opent het test- en vaccinatiecentrum op de TT. Hier kunnen onze inwoners behalve voor een PCR-test ook terecht voor een antigeentest. Er is een beperkt aantal antigeentesten mogelijk per dag. Antigeentesten analyseren we op de locatie zelf; hiervoor zetten we ons eigen personeel in. Als eerste testlocatie in Nederland analyseert GGD Drenthe het afgenomen monster direct na de afname in speciale, aangrenzende analyseruimtes. Dit versnelt het proces. Je hoort op de locatie wanneer je de uitslag kunt verwachten. De uitslag volgt binnen 24 uur.

In de vaccinatielocatie start GGD Drenthe met het vaccineren van zorgmedewerkers. Om het vaccinatiecentrum goed te runnen, stappen twee procescoördinatoren van testen permanent over naar vaccineren. Voor testen wordt 2 FTE nieuwe procescoördinatoren geworven, zij starten op 1 februari en op 1 maart.

Op 20 januari bezoekt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) de vaccinatielocatie in Assen. Zij geven na dit bezoek aan zeer tevreden te zijn.

Start van de vaccinatiecampagne

Januari en februari 2021

42

deVolkskrant

In de eerste week van januari verschijnt in de Volkskrant een artikel naar aanleiding van de opening van de XL test- en vaccinatiecentrum op het terrein van het TT Circuit in Assen:

Langs de A28 zijn in no time twee paviljoens van elk 1.250 vierkante meter uit de grond gestampt. En dat op een plek waar netstroom, riolering en stromend water ontbraken. De zestien multifunctionele loketten kunnen afhankelijk van de behoefte worden gebruikt voor testen of vaccineren, waarbij de nadruk eerst op het testen zal liggen. Vanaf 11 januari zullen er 250 tot 300 dosis vaccin per dag beschikbaar zijn. Eerst het verpleeghuispersoneel, zoals aanvankelijk het plan? Of toch de huisartsen, die nu ook meedingen naar prioriteit? 'Het verandert bijna per dag', zegt projectleider Paulien Nienhuis. 'Maar voor ons maakt het niet uit. Prikken is prikken. En prikken is de kerntaak van de GGD. We zullen volgende week wel zien wie de eerste is.'

'Aan prikpersoneel is geen tekort. Spannend wordt vooral het nieuwe ICT-systeem voor de registratie van wie wanneer welk vaccin kreeg. Maar in het ergste geval doen we dat met pen en papier, zegt manager Marjon Feenstra. De GGD-mantra is onveranderd: 'Wij zijn er klaar voor!'

Het aantal besmettingen stijgt verder

Op 14 januari maken GGD Drenthe en de Veiligheidsregio Drenthe zich grote zorgen over het hoge aantal besmettingen in verzorgingshuizen en woonzorgcentra in de provincie. 'Houd je juist nu aan alle maatregelen en blijf zoveel mogelijk thuis.' Inmiddels is de nood zo hoog dat vanaf die dag Defensie helpt bij woonzorgcentrum Weidesteyn in Hoogeveen. Er is in het centrum sprake van een uitbraak van het virus onder zowel bewoners als personeel. Defensie komt drie weken in onze provincie helpen. In totaal zijn bij 25 Drentse verzorgingshuizen en woonzorgcentra uitbraken van het Coronavirus. Het aantal besmettingen in Drenthe was niet eerder zo hoog. Er zijn grote zorgen, zeker ook tegen de achtergrond van de verspreiding van de zeer besmettelijke Britse variant van het virus. De druk op de acute zorg in de ziekenhuizen is dan ook onverminderd hoog.

Start van de vaccinatiecampagne

Januari en februari 2021

43

Aanstellen kwaliteitscoördinator in de vaccinatiestraat

De vaccinatie van zorgmedewerkers is in volle gang. Op 26 januari ontvangen de eerste ouderen hun vaccinatie op het TT Circuit.

Met de te verwachte grote instroom van het aantal medewerkers bij vaccineren ligt de uitdaging om de kwaliteit in de vaccinatiestraat te blijven monitoren en ontwikkelen. Hiervoor stellen we een kwaliteitscoördinator aan. De coördinator houdt zich dagelijks bezig met het omschrijven van werkinstructies op basis van richtlijnen van het RIVM en monitort dat deze instructies onder de aandacht zijn bij medewerkers en ook zo worden uitgevoerd.

Het einde van de tweede golf

Het aantal Coronabesmettingen in Drenthe daalt halverwege januari. Er blijven echter grote zorgen over de Britse virusvariant. Ook blijft de zorgcontinuïteit in zorginstellingen zeer zorgelijk. Het aantal clusters in zorginstellingen is verder toegenomen en ook de zorgcontinuïteit in een aantal verpleeg- en verzorgingstehuizen staat onder grote druk. Onze burgers wordt opgeroepen de maatregelen vol te houden om de verspreiding van de 'oude' variant snel zo laag mogelijk te krijgen en de nieuwe varianten in te dammen.



Start van de vaccinatiecampagne

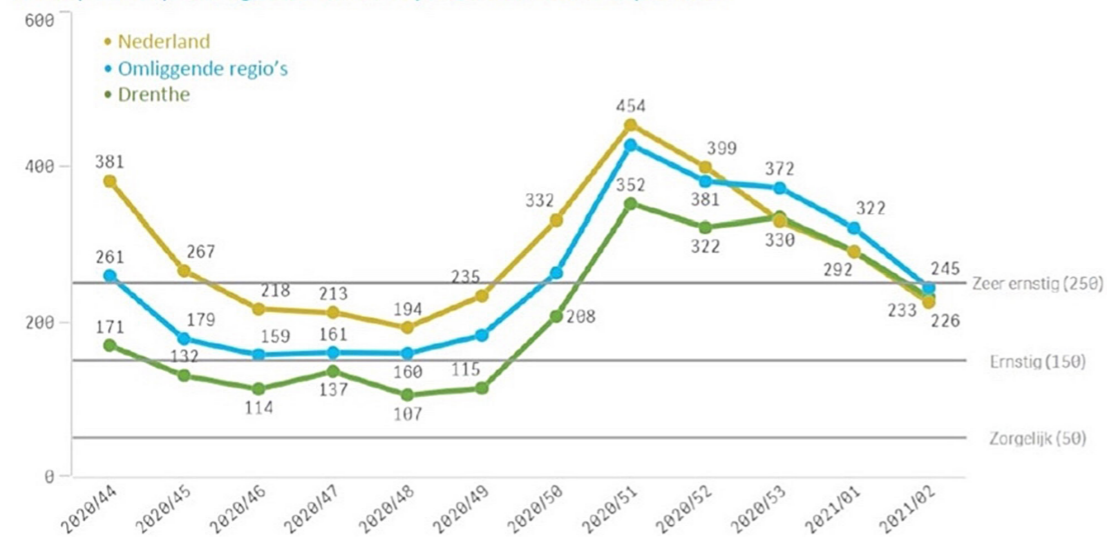
Januari en februari 2021

44

Het verloop van het aantal positieve testen in Drenthe, de omliggende regio's en landelijk van de afgelopen weken is samengevoegd in deze grafiek:

Positief geteste inwoners

Verloop aantal positief geteste inwoners per 100.000 inwoners per week



GGD Drenthe voert in de derde week van januari 7.859 testen uit. Dit zijn zowel PCR-testen als antigeentesten (ook wel sneltest genoemd, aangeboden op de TT-locatie in Assen). Men kan bijna altijd dezelfde dag terecht en ontvangt de uitslag binnen twee uur (antigeentest, TT-locatie) of uiterlijk de volgende dag (PCR). Het vaccinatieproces in het Test- en Vaccinatiecentrum in Assen verloopt goed. Dagelijks voert GGD Drenthe rond de 300 vaccinaties uit. In totaal werden in de eerste week van opening 2.034 vaccinaties gegeven.

Start van de vaccinatiecampagne

Januari en februari 2021

45

provincie Drenthe

Op de website van de Provincie Drenthe staat een verslag van het bezoek van Commissaris van de Koning, Jetta Klijnsma, aan de XL test- en vaccinatiestraat naast het TT Circuit in Assen:

Klijnsma werd ontvangen door Marjon Feenstra, manager infectieziektebestrijding en projectleider Paulien Nienhuis, beiden van de GGD Drenthe.

Nienhuis: 'Er was hier niets, geen water, afvoer of elektriciteit. Het commitment van de mensen van het TT Circuit, de soepele samenwerking met partners als de gemeente Assen, dat alles heeft eraan bijgedragen dat deze locatie er zo snel gekomen is.'

Met lego-opstellingen heeft Nienhuis uitgedacht en geoefend wat de beste opstelling van de multifunctionele loketten en looproutes zouden zijn. Er zijn doorgeefluikjes geplaatst, zodat na het testen de analyse kan plaatsvinden zonder dat er met de afgenomen monsters grote afstanden afgelegd moeten worden. Feenstra: 'De loketten zijn te gebruiken voor zowel testen als vaccineren, zodat we flexibel zijn. In deze fase zal de nadruk nog liggen op testen.'

De test- en vaccinatiestraat functioneert als een geoliede machine waar alle 40 medewerkers precies lijkt te weten wat ze moeten doen. De locatie is ook aangekleed met kamerplanten waardoor de sfeer niet klinisch, maar eerder huiselijk oogt. Dat laat onverlet dat hier zeer zorgvuldig en effectief gewerkt wordt; wekelijks kunnen hier 32.000 Drenten ingeënt en getest worden.

Feenstra: 'We willen alle Drenten dan ook nadrukkelijk uitnodigen om toch vooral te komen testen. Mensen denken misschien dat dit minder nodig is nu het vaccineren is begonnen, maar niets is minder waar. Het percentage besmettingen is gewoon nog veel te hoog, en dan is de Britse variant van het coronavirus nog in aankomst. Wij zijn open, dus kom alsjeblieft langs!'

Start van de vaccinatiecampagne

Januari en februari 2021

46

Datalek

Op 26 januari meldt RTL Nieuws dat er op internet wordt gehandeld in persoonsgegevens die uit de GGD-systemen komen. Er is sprake van een datalek. Een uitermate serieus en schokkend incident. Dit is landelijk nieuws. GGD GHOR neemt direct veiligheidsmaatregelen om veiligheid en vertrouwelijkheid van gegevens beter te kunnen waarborgen. Er is veel negatieve publiciteit over de GGD-en en het Drentse callcenter wordt overspoeld met telefoontjes.

Code rood

Vanwege de code rood van het KNMI en de verwachte gladheid zijn op maandag 15 februari alle test- en vaccinatielocaties van GGD Drenthe gesloten. Alle vaccinatieafspraken voor deze dag zijn later in de week alsnog gedaan. Naar aanleiding van deze ervaring stellen we een calamiteitenprotocol op; een draaiboek als basis om in de toekomst in te kunnen spelen op calamiteiten.

Opening vaccinatielocatie Van Schaikweg Emmen

Met de komst van deze locatie kunnen inwoners nu op twee plekken in de provincie gevaccineerd worden. Er zijn 16 straten beschikbaar met een maximumcapaciteit van circa 30.000 per week. Het uitgangspunt is om zo dicht mogelijk bij burgers in de buurt een locatie voor vaccineren te openen.

Op 15 februari starten we ook met het vaccineren van zorgmedewerkers met Astra Zeneca. Met het verder uitbreiden van de vaccinatielocaties is een derde procescoördinator aangenomen. Inmiddels is duidelijk dat de procescoördinatoren veel meer werk hebben dan zij aankunnen. We maken plannen om per locatie twee procescoördinatoren aan te stellen. Hiervoor werven we 5 extra coördinatoren.

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

47

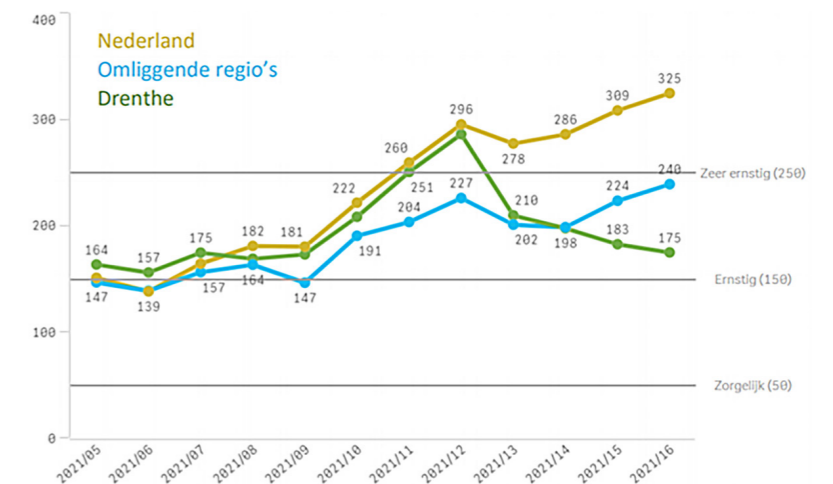
Landelijke ontwikkelingen

De besmettingen lopen weer op en de derde golf komt in beeld. De lockdown duurt voort met slechts lichte aanpassingen in de maatregelen. Er wordt reikhalzend uitgekeken naar het begin van de zomer met het perspectief dat de derde golf dan voorbij is en iedereen die dat wil, gevaccineerd is. De maatregelen worden verlengd tot eind mei. Het aantal Coronabesmettingen is snel gedaald en steeds meer mensen zijn gevaccineerd. Op 26 juni zetten we Stap 4 van het Openingsplan en gaat alles open op 1,5 meter afstand. Met Coronatoegangsbewijzen is meer mogelijk.

De derde golf

Tijdens de eerste golf (maart t/m juni 2020) en de tweede golf (juli 2020 t/m januari 2021) werden vooral ouderen in het ziekenhuis opgenomen. We zien in de derde golf (februari t/m mei 2021) een sterke toename van het aantal mensen uit jongere leeftijdsgroepen die met COVID-19 in het ziekenhuis en op de IC worden opgenomen. Vergeleken met de start van de derde golf (eerste week van februari) is de stijging in het aantal nieuwe ziekenhuisopnames het sterkst in de leeftijdsgroepen 40 tot en met 59 jaar (+109%), 0 tot en met 39 jaar (+75%) en 60 tot en met 79 jaar (+50%). De effecten van vaccinatie zijn duidelijk zichtbaar in de leeftijdsgroep vanaf 80 jaar; daar zien we een sterke daling (-60%). Dit zijn de landelijke percentages.

Verloop aantal positief geteste inwoners per 100.000 inwoners per week



Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

48

Op 29 maart wordt het hoogste aantal testen op één dag bereikt: 2.551 testen (inclusief thuisbemonstering in totaal 2.556).

Op 29 maart 2021 bereiken we het hoogste aantal testen op één dag: 2.551 testen

Klachten en leren van fouten

Binnen IZB+ bespreken we klachten structureel met de betreffende processen. Samen kijken we naar wat de reden van de klacht is en of er lessen uit getrokken kunnen worden voor het werkproces. Er komen per maand gemiddeld 15 klachten binnen voor heel IZB+. Alle klagers worden gesproken en waar mogelijk tegemoet gekomen. Maandelijks doen we een terugkoppeling naar de processen en we delen de lessen breed.

Fouten die medewerkers zelf constateren, worden gemeld bij de Commissie Signaleren, melden en verbeteren. De informatie die daar binnenkomt, wordt besproken met in een werkgroep bestaande uit medewerkers van verschillende disciplines van GGD Drenthe. De leerpunten worden ingevoegd in de werkprocessen van IZB+ en gecommuniceerd met het personeel. Dit alles draagt bij aan het leveren van zo goed mogelijke kwaliteit van diensten aan de burgers van Drenthe.

Gesprekscoaches en intervisie

De medewerkers werken onder grote druk binnen IZB+. Het welzijn van de medewerkers is een belangrijk goed. Daarom roepen we de mogelijkheid voor intervisie voor medewerkers in het leven. Ook stellen we gesprekscoaches aan om medewerkers te adviseren bij lastige gesprekken (aan de telefoon bij het callcenter).

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

49

Opening vaccinatielocatie Hoogeveen

Vanaf 12 april gaat GGD Drenthe ook vaccineren op De Vos van Steenwijklaan 73 in Hoogeveen. Deze locatie is niet gekoppeld aan testen en is puur voor vaccineren.

Goede samenwerking met huisartsen

GGD Drenthe vaccineert in april de zorgmedewerkers langdurige zorg, mobiele thuiswonenden die dit jaar 75 jaar worden en ouder. Vanaf 6 april ontvangen ook mensen uit het geboortjaar 1947/1948 een vaccinatie uitnodiging van het RIVM. GGD Drenthe vaccineert 7 dagen per week tussen 9.00 en 17.00 uur. GGD Drenthe prikt zelf (nog) niet in de avonden. Hiervoor is het wachten op de grotere leveringen van vaccins. Daardoor kunnen huisartsen nu probleemloos in de avonden gebruikmaken van de locaties. Deze samenwerking verloopt goed.

Onze 100.000ste Coronavaccinatie

Op donderdag 22 april zet GGD Drenthe de 100.000ste vaccinatie sinds de start in januari, op de locaties in Assen, Emmen en Hoogeveen. Het gaat om eerste en tweede vaccinaties, bij Drenten, maar ook bij inwoners van andere regio's. Andersom worden sommige Drenten ook in andere regio's gevaccineerd. In totaal heeft de GGD tot en met 20 april 97.359 Drenten gevaccineerd.

Op 22 april zetten we de 100.000ste vaccinatie

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

50

Honderden extra GGD-medewerkers

GGD Drenthe heeft honderden extra mensen aangenomen voor de bestrijding van Corona. Voor bron- en contactonderzoek, testen, de regionale informatielijn en het vaccineren. De vaccineerders prikken in april ongeveer 16.000 vaccinaties per week. Het gehele proces is een samenwerking van vele partijen, zoals Veiligheidszorg Drenthe en stewardessen van Transavia en KLM voor de ontvangst, Veiligheidsregio Drenthe/Brandweer, Wilhelminaziekenhuis Assen, het Noorderpoortcollege, apothekers, gemeenten en meer. Samen tegen Corona. Eind april/begin mei starten ook de 5 FTE extra procescoördinatoren bij vaccineren.

Qua locaties en personeel is IZB+ al geruime tijd klaar voor veel meer, de levering van vaccines blijft echter achter bij onze verwachting. Doordat de realiteit en de landelijke opdracht soms wisselt, is er flexibiliteit nodig waarbij er mogelijkheden blijven voor snel opschalen als er meer vaccines geleverd worden.

Extra straten; 61 straten in totaal

De bestaande drie locaties worden nog maar gedeeltelijk gebruikt en een vierde locatie is zo goed als klaar voor gebruik. De eerste vaccinatielocatie, bij de TT in Assen, kan uitbreiden van 10 naar 16 vaccinatie(loop)straten. De tweede locatie, in Emmen, heeft nu 8 straten actief en 8 straten stand-by staan. De locatie in Hoogeveen heeft twee 'vleugels'. Eén daarvan is in gebruik, de andere stond steeds stand-by en wordt inmiddels ook 2 dagen per week gebruikt. De locatie in Meppel aan de Eekhorstweg is inmiddels ook opgeleverd en bijna volledig ingericht. Zodra er meer vaccin geleverd wordt, kan deze ook open met 12 straten. Dat gebeurt op 15 april. Alle locaties bij elkaar heeft GGD Drenthe 61 vaccinatie(loop)straten. Doordat de doelgroep verjongt en minder vaak vooraf langs een arts hoeft én processen steeds efficiënter worden ingericht, kunnen we hiermee naar verwachting straks 7.140-8.540 mensen per dag vaccineren. Begin juni kunnen dit in totaal rond de 60.000 vaccinaties per week zijn. Dat is ongeveer vier keer zoveel als half april.

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

51

In het nieuws, half mei 2021:

60.000 prikken per week

GGD Drenthe heeft de vaccinatiecapaciteit de afgelopen dagen flink opgeschaald en staat klaar om 60.000 vaccinaties per week te zetten op de vier priklocaties in Assen, Emmen, Hoogeveen en Meppel.

CoronIT expertisegroep

Om te zorgen dat data van de inwoners in CoronIT goed genoteerd staan, wordt een CoronIT expertisegroep opgericht. Zij houden zich bezig met het op orde brengen van alle dossiers in CoronIT en geven instructie aan de administratief medewerkers. Hierdoor zorgt het team ervoor dat de goede informatie op het vaccinatiebewijs staat.

Alleen nog vaccineren op locatie De Haar, bij het TT Circuit

Door grotere leveringen van vaccins in de eerste week van mei, kunnen we meer vaccineren. Het Test- en Vaccinatiecentrum in Assen (locatie De Haar, bij het TT Circuit) wordt daarom vanaf 13 mei in zijn geheel in gebruik genomen voor het vaccineren. Er blijft ruim voldoende testcapaciteit over op de overige testlocaties in Assen (Aziëweg), Emmen, Meppel en Hoogeveen.

Met het overgebleven aantal teststraten aan de Aziëweg in Assen, in Emmen, Hoogeveen en Meppel, kan GGD Drenthe dagelijks ongeveer 2.800 testen uitvoeren. De laatste twee weken van april en de eerste week van mei doet GGD Drenthe ongeveer 1.200-1.600 tests per dag, met af en toe een uitschieter tot 1.900 tests. Er blijft dus ruim voldoende testcapaciteit over.

De TT-locatie was de eerste GGD-locatie in Drenthe die met antigeentesten (ook wel sneltesten genoemd) ging werken. Het was de eerste GGD-locatie in Nederland waar de testen op de locatie zelf geanalyseerd werden. Inmiddels worden de sneltesten ook gebruikt op de testlocatie aan de Aziëweg in Assen en in Emmen en in Meppel. De locatie in Hoogeveen gebruikt alleen PCR-testen, maar op alle locaties is een PCR-test mogelijk (en soms noodzakelijk).

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

52

Nieuw lab: Royal GD in Deventer

Met het openen van de locatie in Meppel op 15 april gaan we ook gebruik maken van een nieuw lab, Royal GD in Deventer.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek

Begin mei zetten we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit binnen IZB+. De medewerkers geven de GGD een 8 als rapportcijfer. In totaal 144 medewerkers, van alle processen, vullen de vragenlijst in. Het totale personeelsbestand was toen 500. Het merendeel van de mensen geeft aan dat de GGD een interessante werkgever voor de toekomst is.

BCO-dashboard

In mei zijn we gestart met het BCO-dashboard. Daarin zijn parameters te vinden op basis waarvan een voorspelling kan worden gedaan voor het aantal indexen (besmettingen). Dit is een hulpmiddel om de werkprocessen goed te kunnen plannen.

Complimenten na bezoek van de inspectie

Begin juni komt de inspectie op bezoek bij het proces vaccineren. De inspecteurs bezoeken twee locaties.

De feedback is overwegend positief, met grote complimenten voor al onze medewerkers en voor het werk dat we dagelijks verzetten:

- 'Van ons uit een waar compliment!'
- 'Jullie zijn echt in het hoofd van de cliënt gekropen bij het ontwerp van de processen'
- 'Knappe inrichting in de ruimte die jullie hebben'
- 'De mensen zijn gemotiveerd en we zien dat jullie zorgen dat dat zo blijft'

Opschalen vaccineren

Maart - juni 2021

53

'Off boarding'-programma

In 2020/2021 hebben veel mensen (ongeveer 800 medewerkers in totaal) zich ingezet binnen IZB+. Een deel van hen heeft de GGD een 8 gegeven als werkgever. Zij zijn een mooi uithangbord voor de GGD als werkgever én zij zijn de potentiële werknemers van de toekomst. Vanuit management en Mens & Organisatie (M&O) is een 'off boarding'-programma ontwikkeld om goed contact met hen te kunnen houden.

rtv
drenthe

In het nieuws bij RTV Drenthe, 5 augustus 2021:

Nu steeds meer Drenten volledig zijn gevaccineerd, gaat GGD Drenthe afscheid nemen van het extra personeel dat de afgelopen maanden is ingezet. 'Het gaat om zo'n 400 werknemers', aldus Marjon Feenstra, manager infectieziektebestrijding.

Toch is het afscheid van al dat extra personeel niet meteen definitief. 'We houden contact met deze mensen via een speciaal platform waarop we ontwikkelingen en nieuwe vacatures binnen de GGD delen. Als de situatie daarom vraagt, dan maken we natuurlijk graag opnieuw gebruik van hun inzet. Via het opgerichte platform en de uitzendbureaus kunnen we de werving snel weer opstarten als dat nodig is.'

GGD Drenthe is trots en dankbaar voor iedereen die zich heeft ingezet bij het inenten met het coronavaccin. 'We geven een getuigschrift mee waarin we nogmaals benadrukken hoe waardevol ieders inzet voor onze organisatie is geweest.'

Landelijke ontwikkelingen

Na het zetten van Stap 4 van het Openingsplan lopen in de maand juli de besmettingen snel weer op. De anderhalve meter komt terug en openingstijden in de horeca worden gelimiteerd. Door de maatregelen stabiliseert het aantal besmettingen. Vanaf 1 juli is de CoronaCheck-app in gebruik.

Vanaf half augustus zijn festivals weer mogelijk. Het onderwijs gaat weer volledig open. De anderhalve meter norm wordt losgelaten.

In september zet de dalende trend zich door. Eind september worden alle maatregelen losgelaten. Het Coronatoegangsbewijs wordt geïntroduceerd voor iedereen vanaf 13 jaar in restaurants, cafés, bioscopen, musea en festivals. In november lopen de besmettingen langzaam op. Er komt weer een advies om 50% thuis te werken.

Start afschaling

In juli wordt de afschaling aangekondigd. Dit betekent dat we van 400 collega's afscheid moeten nemen. In totaal houden we na 1 september 300 medewerkers over.

Op 1 juli start de GGD met het testen van reizigers die op vakantie gaan.

Op 15 augustus zetten we de 500.000ste vaccinatie in Drenthe.

Op 15 augustus 2021 zetten we de 500.000ste vaccinatie in Drenthe

Half augustus start GGD Drenthe met vaccineren zonder afspraak om de drempel te verlagen:

'Nu het grootste deel van de massale vaccinatiecampagne voorbij is, wil de GGD de drempel nog verder verlagen. Werken zonder afspraak is nu mogelijk, omdat de drukte is gezakt', vertelt Paulien Nienhuis van GGD Drenthe. Landelijk zijn er in totaal ruim 20 miljoen prikken gezet. 'De meeste prikken zijn gezet en dus zijn er minder mensen die nog een prik zouden kunnen krijgen. Qua voorraden zitten we dan ook goed en dus kunnen we die stroom aan mensen wel aan', vervolgt Nienhuis.

Op 20 september stoppen wij met het registreren van bron- en contactonderzoek in HP Zone. Er is landelijk een nieuw systeem ontwikkeld; GGD Contact. Met deze app kan de burger zelf een deel van zijn bron- en contactonderzoek vormgeven.

Op 20 september sluiten we de TT-locatie. Deze tent heeft 9 maanden dienst gedaan, voornamelijk als vaccinatiecentrum. Er zijn meer dan 200.000 vaccinaties gezet.

Op 22 september openen wij de vaccinatie locatie De Bonte Wever in Assen. De 'Purple'-hal wordt omgetoverd tot een vaccinatie locatie voor onze inwoners.

In oktober kunnen immuungecompromiteerden een booster halen om hen extra te beschermen tegen het Coronavirus. In Drenthe hebben 2.345 mensen hiervan gebruik gemaakt.

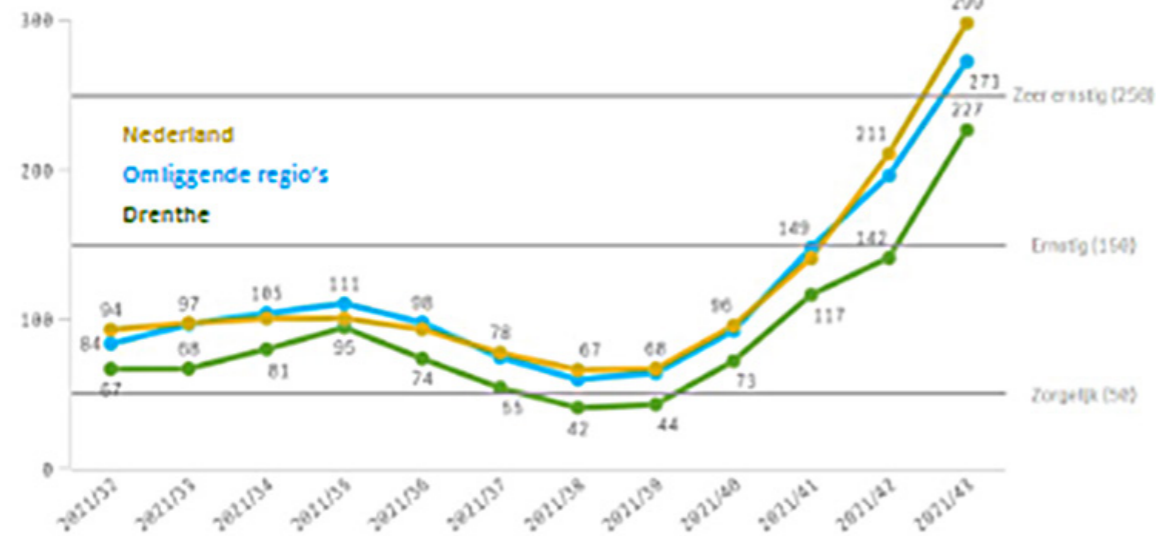
In november is 83% van de inwoners van Drenthe van 12 jaar en ouder volledig gevaccineerd, 85% heeft ten minste 1 vaccinatie gehad. In oktober is er een sterke stijging in de testvraag. Het vindpercentage schommelt rond de 14%.

Afschalen

Juli – november 2021

56

Verloop aantal positief geteste Inwoners per 100.000 Inwoners per week



Boostercampagne, Omikron en een enorme opschaling

Begin november druppelt er informatie binnen dat vanaf december een boostervaccinatiecampagne van start gaat. Dit heeft als doel om de beschermingsgraad tegen het virus te vergroten. Uit onderzoek blijkt dat de effectiviteit van de vaccins hoog blijft.

Afschalen

Juli – november 2021

57

De landelijke opdracht luidt: voor 1 januari moeten alle 60-plussers en zorgmedewerkers een vaccinatie hebben ontvangen. Daarnaast wordt de GGD verantwoordelijk voor het vaccineren in instellingen en van niet-mobiele thuiswonenden. Dit betekent dat op korte termijn een enorme opschaling nodig is om aan de vraag te kunnen voldoen.

In november bereiken ons berichten over een nieuwe variant van het Coronavirus: de Omikron variant. Veel is nog onduidelijk, maar er zijn grote zorgen over de gevolgen van deze mogelijk veel besmettelijkere variant.

Brand bij testlocatie Emmen

Op zaterdagavond 20 november 2021 woedt een brand bij de testlocatie van de GGD in Emmen. De brand aan de Van Schaikstraat heeft aan de buitenkant gewoed, maar de rook is naar binnen getrokken. Daarom kunnen er voorlopig geen testen worden afgenomen.

Vanwege deze brand moet de GGD op zoek naar een andere testlocatie. Daarom is in dezelfde nacht nog de vaccinatielocatie in Meppel omgebouwd om daar de geplande testen van Emmen over te nemen. Er stonden voor de volgende dag 300 testen gepland in Emmen.

Later blijkt dat er sprake is van brandstichting. Het televisieprogramma Opsporing Verzocht besteedt uitgebreid aandacht aan de zaak.



Afschalen

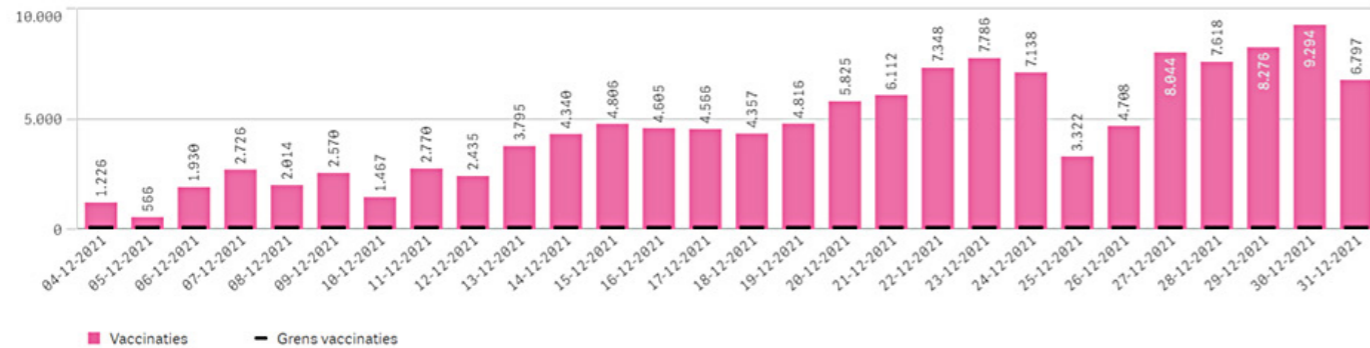
December 2021 en januari 2022

58

Snelle opschaling

De maand december staat in het teken van een snelle opschaling bij vaccineren. Waar we begin december nog een honderdtal vaccinaties op een dag zetten, loopt dit aan het einde van de maand op naar bijna 10.000 per dag.

Aantal vaccinaties uitgevoerd door GGD Drenthe
in de afgelopen 4 weken



Bron: GGD Drenthe - Excel Stuurinformatie IZB

Aan het begin van de maand december zijn er 154 medewerkers in dienst bij de afdeling vaccineren. Op 1 januari zijn dit 610 collega's (97-320 FTE). Om een beeld te geven: in de vorige vaccinatiecampagne waren er 230 FTE in dienst.

Dankzij de tomeloze inzet van al deze mensen lukt het om voor 12 januari een boostervaccinatie te geven aan iedereen die dat wil!

Afschalen

December 2021 en januari 2022

59

20 december 2021 - Een bericht op onze eigen website:

Boostervaccinatie: GGD Drenthe prikt meer dan ooit iedereen zo snel mogelijk de boosterprik. Dat willen wij als GGD Drenthe, samen met vele inwoners, organisaties en instellingen. De GGD-en zetten de schouders onder de 'massavaccinatie'. Met onze grote locaties, verdeeld over Drenthe, kunnen we zo snel mogelijk zoveel mogelijk mensen vaccineren. En dat doen we. Elke dag weer meer en meer dan ooit.

Eind januari loopt de vaccinatiecampagne op z'n einde. We nemen weer afscheid van de eerste collega's.

De teststraat aan de Van Schaikweg weer in gebruik

Vanaf 13 januari vindt het testen in Emmen weer plaats in het Test- en Vaccinatiecentrum aan de Van Schaikweg 55. De tijdelijke testlocatie aan de Bargeres, die dankzij de gemeente na de brandstichting gebruikt kon worden, blijft nog wel bestaan. Als de testvraag erg toeneemt, kunnen we deze weer in gebruik nemen.

Enorme testvraag

De testvraag is enorm hoog in januari 2022. Dagelijks doen we zo'n 5.000 testen. Vanwege landelijk beperkte labcapaciteit mag GGD Drenthe niet meer dan deze hoeveelheid testen.



Afschalen

December 2021 en januari 2022

60

Versoepeling quarantaineregels

In de persconferentie van 14 januari maken Mark Rutte en minister Ernst Kuipers bekend dat de quarantaineregels per direct worden versoepeld. Sindsdien is quarantaine niet meer nodig voor mensen die in nauw contact zijn geweest met een besmet persoon, maar minimaal een week geleden een boosterprik hebben gehad. Ook mensen die acht weken geleden of korter zijn hersteld van corona hoeven niet meer in afzondering - maar deze twee uitzonderingen gelden alleen als iemand klachtenvrij is.

Speciale openingstijden voor Coronavaccinaties van kinderen van 5 t/m 11 jaar

Vanaf 22 januari kunnen ouders/verzorgers hun kind (van 5 tot met 11 jaar) laten vaccineren tegen Corona. Misschien is dat wat spannend. Daarom zijn er speciale kinderopeningstijden op alle vier locaties. Onze ervaren prikkers geven deze jonge kinderen alle aandacht.



Afschalen

Februari en maart 2022

61

Vraaggestuurd BCO

Sinds de start van de pandemie voeren wij bron- en contactonderzoek uit bij alle positieve indexen. Daar komt nu verandering in. Elke positieve index krijgt een handelingsperspectief thuisgestuurd. Mensen kunnen op basis daarvan zelf aangeven of zij een BCO willen. Dit leidt tot een sterke vermindering van de vraag naar BCO.

Dalende trend

Vanaf half februari zien we een dalende trend op alle processen. Naast de dalende vraag voor vaccineren begint ook de testvraag in februari 2022 te verminderen. Vanaf 21 februari stellen wij onze teststraten open voor testen zonder afspraak.

Herhaalprik

Begin maart volgt er een kleine opschaling bij vaccineren omdat de herhaalprik gezet gaat worden. De Gezondheidsraad adviseert een herhaalprik tegen Corona voor: mensen vanaf 60 jaar (en mensen die in 2022 60 jaar worden); bewoners van verpleeghuizen; volwassenen met het syndroom van Down; volwassenen met een ernstige afweerstoornis.

Vaccinatie locatie Hoogeveen sluit

Eind februari breekt de oorlog in Oekraïne uit. Om ruimte te maken om mensen op te vangen, wordt de vaccinatie locatie in Hoogeveen vrijgemaakt voor de gemeente. Vanaf eind maart 2022 is de locatie gesloten om plaats te maken voor mensen uit de Oekraïne.

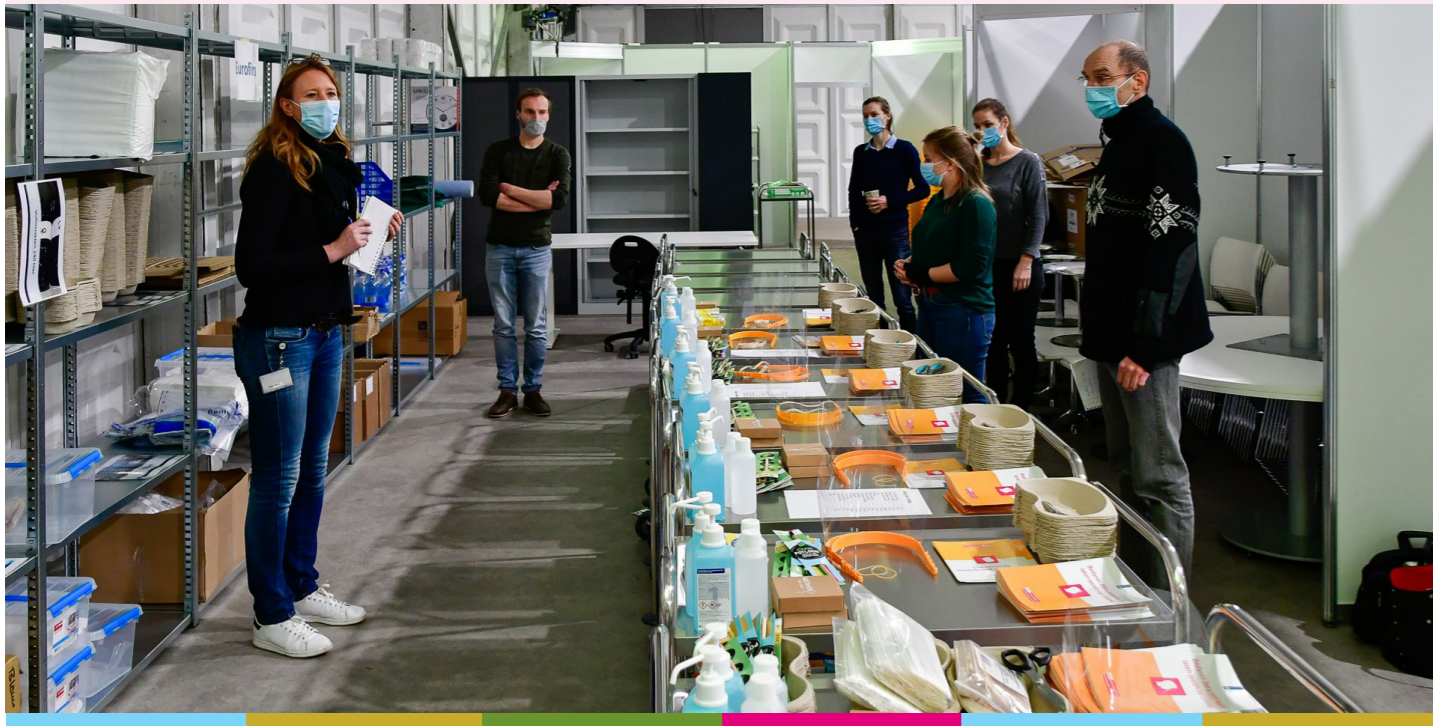
Coronavaccin Novavax per 14 maart beschikbaar

Vanaf 14 maart kunnen mensen die dat willen met een afspraak een Novavax-vaccin krijgen bij de GGD. In Drenthe starten we met Novavax vanaf 21 maart bij de vaccinatielocatie in Emmen.

Verhuizingen vaccinatielocaties

Vanaf 17 maart vaccineert GGD Drenthe weer op de vertrouwde locatie aan de Eekhorstweg 16 in Meppel. Deze locatie was in sluimerstand, maar is door de sluiting van de vaccinatielocatie in Hogeveen weer geopend om inwoners die dat willen te vaccineren.

Ook zijn er binnenkort verhuisbewegingen binnen Assen. Daar verplaatst GGD Drenthe de vaccinatielocatie van De Bonte Wever naar de Amerikaweg 23. Hier kunnen vanaf 6 april de eerste inwoners hun vaccinatie halen.



Als we terugkijken op de periode vanaf maart 2020 kunnen we hieruit een aantal belangrijke lessen trekken. In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal lessen.

100% besluiten durven nemen op basis van 50% van de informatie

Mark Rutte noemt het een keer in een persconferentie: 'We moeten 100% van de besluiten nemen op basis van 50% van de informatie'. Dit is in het begin best lastig. Het team gaat alsnog op zoek naar de 100% informatie wat soms ten koste gaat van reactiesnelheid. Meer en meer daalt het besef in dat (ook) de onvolledigheid aan informatie een constante is, waardoor we snelle leercycli moeten doorlopen (proberen, bijstellen, standaardiseren, etc.).

Incidenten omzetten naar standaarden

De variatie in vraag gecombineerd met incidenten en de continue stroom aan landelijke vernieuwde richtlijnen en uitvragen brengen dagelijks onrust in de deelprocessen en bij de medewerkers. Dergelijke 'inputs' worden al snel omgezet naar standaarden ('Hoe gaan we een volgende keer met een dergelijke situatie om?'). De standaarden, hoewel niet perfect en volledig uniform, brengen rust en duidelijkheid.

De kracht van (onderlinge) verbinding

In anderhalf jaar is een grote IZB+-organisatie gegroeid. Door alle ontwikkelingen is er veel van alle mensen gevraagd. De onderlinge verbinding is een grote succesfactor gebleken. Onderling afstemmen en het kunnen steunen op elkaar heeft gemaakt dat er een sterk team op alle fronten is komen te staan. 'Wij doet 't in de maande' (wij doen het samen) werd daarbij onze lijfspreuk.

Onze onderlinge verbinding is een grote succesfactor

We moeten we ook team-overstijgend en deelproces-overstijgend werken. IZB+ groeit uit tot een steeds duidelijker structuur. Verantwoordelijkheden en rollen zijn duidelijk(er) en ook groeit het vertrouwen in elkaar. Er ontstaat teamspirit; men zoekt elkaar op en overlegt op gelijkwaardige basis. Het geven van waardering en complimenten is belangrijk, de zachte kant van de communicatie. Onze medewerkers zijn het smeermiddel van een succesvolle organisatie!

Een geleerde les is het belang van goede communicatie over acties en beslissingen met andere betrokkenen in het proces. Als ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, is dit uitdagend én broodnodig om iedereen aangehaakt te houden.

Onze medewerkers zijn het smeermiddel van een succesvolle organisatie!

De Coronacrisis en de nieuwe samenwerking binnen de opgeschaalde IZB hebben een positieve invloed gehad op de verbinding tussen alle GGD-medewerkers. Diverse teams, die elkaar normaal gesproken niet snel tegenkomen, hebben op een intensieve manier gezamenlijk aan één doel gewerkt. Dit is een waardevol effect voor toekomstige samenwerking in de reguliere GGD- werkzaamheden.

Het belang van goede interne en externe communicatie

Het grote belang van goed communiceren en informeren is tijdens de opschaling van IZB+ duidelijk geworden. In de beginperiode is met ondersteuning van een externe crisiscommunicatieadviseur de interne en externe communicatie ingezet. Dit geldt voor interne communicatie GGD-breed, maar ook voor heldere communicatie naar ketenpartners. Binnen IZB+ heeft de dagelijkse pitstop bijgedragen aan heldere communicatie en een goede onderlinge overdracht. Aanvullend is dit door het inrichten van een duidelijk deelproces met een verantwoordelijke procescoördinator verbeterd en binnen de IZB-processen opgepakt.

Bij de start van de crisis ligt de focus op de interne processen qua communicatie en is er te weinig verbinding met de ketenpartners. Met als gevolg dat er kritiek komt op de aanpak van de GGD mede omdat de ketenpartners onvoldoende meegenomen worden in het waarom van de aanpak. De verbinding met de ketenpartners is verbeterd door input te vragen en extra in te zetten op het maken van onderlinge afspraken.

De dagelijkse pitstop heeft bijgedragen aan heldere communicatie en een goede onderlinge overdracht

Verwachtingen uitspreken, rollen en verantwoordelijkheden duidelijk hebben

Binnen IZB+ is een duidelijke structuur ontwikkeld. Daarbinnen zijn rollen en taken omschreven. Zaken zijn zoveel mogelijk van tevoren uitgedacht en vervolgens verder ontwikkeld. Als rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn, weet iedereen welke taak er voor hem/haar voorligt. Als dit niet duidelijk is, wordt er langs elkaar heen gewerkt en kan er wrijving ontstaan. Als rollen duidelijk zijn, kan er goed worden uitgelegd wie wat doet. Dit zorgt voor wederkerigheid in het proces omdat mensen daarop kunnen anticiperen.

Gevoel van samenhang

Door de allround structuur waar in eerste instantie voor is gekozen, is het gevoel van samenhang groot gebleven binnen IZB+. Mensen hebben binding met elkaar behouden en zo ook motivatie. Bij de start van nieuwe medewerkers hebben we er een speerpunt van gemaakt om mensen zich welkom te laten voelen om ze zo een goede start te geven binnen de organisatie (leg uit waar mensen terecht komen, leer hun namen, zorg dat mensen elkaar kennen). Er is op ingezet om mensen op die manier een goede start te geven binnen IZB+ en hen op die manier zo lang mogelijk te behouden voor de organisatie.

We hebben er een speerpunt van gemaakt om nieuwe mensen zich welkom te laten voelen

Het formuleren van uitgangspunten: 'Leaders Intent'

Zoals eerder omschreven, hebben we aan het begin van de crisis uitgangspunten geformuleerd. Dit 'Leaders Intent' heeft een grote rol gespeeld in het klachtgericht werken vanuit IZB+. Ondanks grote drukte blijven medewerkers hierdoor bezig met het doel van onze dienstverlening. De uitgangspunten zijn ook opgehangen in de gebouwen en blijven zo onder de aandacht.

Maximaal kunnen anticiperen op variatie

De variatie in de vraag naar testen, BCO en activiteiten van het callcenter is een constante gebleken. De groei van het aantal besmettingen is in september 2020 niet te voorzien. Toch is er goed geanticipeerd door extra ruimte op de locaties paraat te hebben indien nodig. Vanaf januari 2021 blijkt de opschalingsopdracht voor vaccineren steeds te veranderen. De procesketen is daar stap voor stap steeds beter op ingericht geraakt. Hiervoor zijn diverse 'instrumenten' ingezet. Het maatgevend scenario is een goed ondersteunend instrument gebleken waardoor we goed kunnen anticiperen op op- en afschaling. Verder werkt het goed om met multi-tasked medewerkers te werken. De afwisseling tussen callcenter, bemonsteren en BCO is gewaardeerd, en pieken in belasting van elk onderdeel kunnen we goed opvangen.

Na verloop van tijd blijkt echter dat het allround principe begint te knellen om aan de gevraagde opschalingsnelheid te voldoen. Bij de start van vaccineren, hebben we ervoor gekozen dit los te laten. Allround medewerkers worden nu ingezet bij callcenter, BCO en testen. Voor vaccineren is een eigen pool met medewerkers gecreëerd. Waar in eerste instantie mensen binnen vaccineren meerdere taken doen, conform het allround principe, is hier na verloop van tijd ook van afgeweken en zijn er meer specialisten ontstaan.

Dit maakt de personeelsplanning minder flexibel, maar wel efficiënter. Met de (aanstaande) afschaling zullen we het specialistische principe weer loslaten om zoveel mogelijk terug te gaan naar allround medewerkers. Dit geeft de benodigde flexibiliteit voor de te verwachten afschaling.

Ten slotte zijn gedurende iedere dag beslismomenten ingebouwd om te kunnen voldoen aan plotselinge toename in vraag. De procescoördinatoren hebben daar steeds meer handigheid en gewenning in gekregen. Ook daarop is de capaciteit aangepast door middel van een vaste flexibele pool die multi-tasked is opgeleid.

Kwaliteit op de werkvloer

De kwaliteit van de dienstverlening is een belangrijk onderwerp geweest, door de vele veranderingen en variatie is een aantal functies ontwikkeld om dit continu in beeld te houden. Denk aan de kwaliteitscoördinator, de gesprekscoaches, de vaccinatiecoaches. Dit is ook een terugkoppeling van de Inspectie. Door structureel analyseren van klachten wordt ook gewerkt aan verbetering van kwaliteit. Door MS Teams is de informatiedeling goed geregeld.

MS Teams

Het werken met een platform waar iedereen met elkaar kan communiceren, is zeer helpend én nodig geweest. Naast communicatie zijn ook alle werkinstructies en andere relevante documenten daar te vinden. Doordat deze manier voor iedereen nieuw is, is de structuur en het terugvinden van documenten uitdagend geweest. Mocht in de toekomst een dergelijk platform gebruikt worden door zo'n grote groep, dan moet hier van tevoren een duidelijke structuur voor worden uitgedacht en dit structureel worden gecommuniceerd.

Te koud of te warm

Kou en warmte hebben voor problemen gezorgd in de werkprocessen. Bij het betrekken van panden is het belangrijk na te denken hoe de temperatuur gemonitord kan worden om het werkproces gaande te kunnen houden.

Vergeet de ondersteunende diensten niet

Daar waar de focus vaak op het primaire proces ligt, zijn ook de ondersteunende diensten een belangrijk onderdeel van een goed lopende organisatie. Tijdens de opschaling van de primaire processen is ook een opschaling van ondersteunende diensten nodig omdat zij de basis vormen voor soepel lopende processen.

Reflecteer en evalueer

Zorg dat je regelmatig en periodiek met elkaar evalueert over de samenwerking. Uit gesprekken met mensen uit de IZB+-organisatie komt naar voren dat reflectie onder druk kan komen te staan vanwege de drukte en de waan van de dag. Terugkijkend is een succesfactor dat er met een open blik is geanticipeerd op de vragen die voor kwamen te liggen.

Het zoeken van nieuwe mensen

De werving van mensen is een grote uitdaging geweest die door het team M&O en verschillende externe bureaus is opgepakt. Aan de voorkant zijn duidelijke profielen omschreven. Deze functieprofielen zijn met veel zorg opgesteld. Op het moment dat die profielen niet meer gevonden konden worden, is het profiel aangepast. Op deze manier is steeds een optimaal profiel binnengehaald voor dat moment. Het duidelijke functieprofiel helpt ook om heel duidelijk aan mensen te communiceren wat er van hen verwacht wordt op het moment dat ze binnenkomen bij IZB+.

Geef talent een kans

Voor IZB+ is niet alleen gezocht naar personeel met ervaring, maar ook naar (jong) talent. Bij werving is gekeken naar kwaliteiten en motivatie. Op basis daarvan zijn taken toegekend aan mensen. Hierdoor hebben veel medewerkers de kans gehad ervaring op te doen. Dit zorgde voor veel goede energie en binding in de teams. Er is een cultuur gecreëerd waar mensen mochten en konden leren, én kansen kregen. Implementatie van een nieuw ICT-systeem (in tijden van een crisisorganisatie)
Er zijn verschillende nieuwe softwaresystemen geïmplementeerd binnen IZB+, onder andere Ortec, een geavanceerd systeem voor personeelsplanning. Een belangrijke les is dat een dergelijke implementatie zorgvuldig (of zo zorgvuldig mogelijk onder tijdsdruk) moet gebeuren en dat het wenselijk is dat een projectleider 'dedicated' deze implementatie op zich neemt.

Structuur en aansturing

Er is in een vroeg stadium gekozen om geen strakke hiërarchische structuur neer te zetten binnen IZB+. Dit zorgt ervoor dat mensen veel vrijheid en autonomie hebben om de taken te doen die gedaan moeten worden. Er is mandaat belegd bij veel mensen om taken uit te voeren, dit zorgt voor benodigde snelheid en efficiëntie. Dit heeft goed gewerkt. Een risico van een dergelijke structuur is echter dat er onvoldoende zicht is op het welzijn van medewerkers in een hectische periode. Dit is verbeterd door het aanstellen van de manager IZB+ omdat die fulltime beschikbaar is voor de medewerkers.

Communicatie

De informatievoorziening vanuit VWS en GGD GHOR is niet naar tevredenheid verlopen. Dit heeft soms voor ingewikkelde situaties in het uitleggen van beleid gezorgd. Vanuit communicatie is een belangrijke les dat wij als organisatie ons positioneren als uitvoerder. Vanuit die rol kunnen wij informeren en begrip tonen naar onze burgers waar nodig.

Klachten en incidenten

Ook het openstaan voor feedback is belangrijk. Vanuit IZB+ is gestructureerd ingestoken om te leren van klachten en incidenten. Zo spoedig mogelijk is er terugkoppeling gedaan naar de werkprocessen om zo de kwaliteit hoog te houden.

Vier successen (samen lachen, samen huilen)

Sinds het uitbreken van de pandemie is veel gevraagd van de medewerkers: soms lange dagen en veel flexibiliteit wat betreft taken en werkplek. Uit de gesprekken blijkt echter dat de sfeer heel goed is (geweest) binnen IZB+. Dit hangt samen met vele factoren. Maar unaniem wordt aangegeven: vier successen! Deel wat er goed is gegaan met filmpjes en foto's! Complimenteer elkaar en houd voor ogen wat voor prestatie we met elkaar leveren. Er is veel benadrukt hoe trots 'wij' mogen zijn. Dit helpt ook mee bij het gevoel van zingeving. Ook in de communicatie met ketenpartners is dit een belangrijke factor, benadruk de successen en het feit dat deze gezamenlijk behaald zijn.

We hebben samen een enorme prestatie geleverd en we mogen trots op onszelf zijn!

Data

Vanuit het perspectief van data is een belangrijke les dat afstemming belangrijk is. Het goed combineren van disciplines, inhoud, applicaties en het ontwikkelen ervan vraagt een overstijgende blik van een informatiemanager/projectleider met kennis van zaken die de vertaling kan maken naar de operatie en vice versa.

Het delen van data door de landelijke organisatie is tot op de dag van vandaag een probleem. Voor de toekomst is het belangrijk dat er goede afspraken worden gemaakt met de landelijke partners over toegang tot data zodat de autonomie duidelijk is in de verwerking ervan. Bij GGD GHOR is de datahuishouding niet op orde, dit is hinderlijk voor de lokale GGD-organisaties omdat zij geen toegang hebben tot bepaalde data.

Een pandemie bestrijd je niet alleen

Last but not least, een pandemie wordt bestreden in een keten van vele organisaties. Veel stakeholders zijn betrokken geweest bij het succesvol bestrijden van deze pandemie. We hebben samengewerkt met meerdere detacheerders, huisartsen, de Veiligheidsregio Drenthe, Brandweer, Veiligheidszorg Drenthe, het Rode Kruis, meerdere labs, ziekenhuizen, zorginstellingen, apothekers, gemeenten, de Provincie, onderwijsinstellingen, huurders van panden, leveranciers van locaties en spullen en dan vergeten we vast nog partners. Het samenwerken en onderhouden van goede contacten is van elementair belang in het bestrijden van een pandemie. Voor GGD Drenthe is het aan te bevelen permanent een functie in te richten die kennis en kunde met betrekking tot het bestrijden van een pandemie up-to-date houdt. Daarbij hoort ook een structureel en actief stakeholder management.

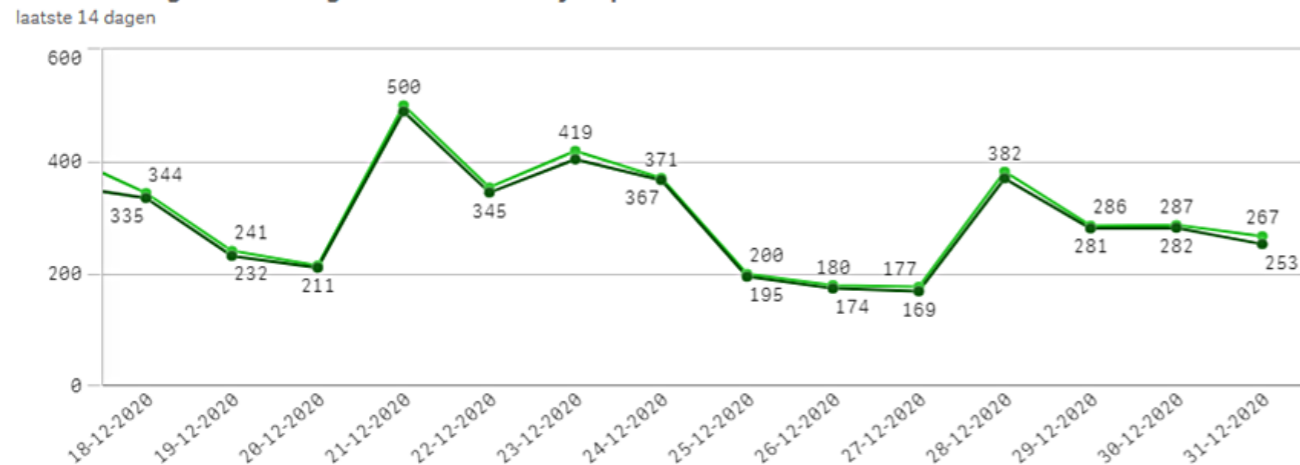
Bijlagen

De productiecijfers

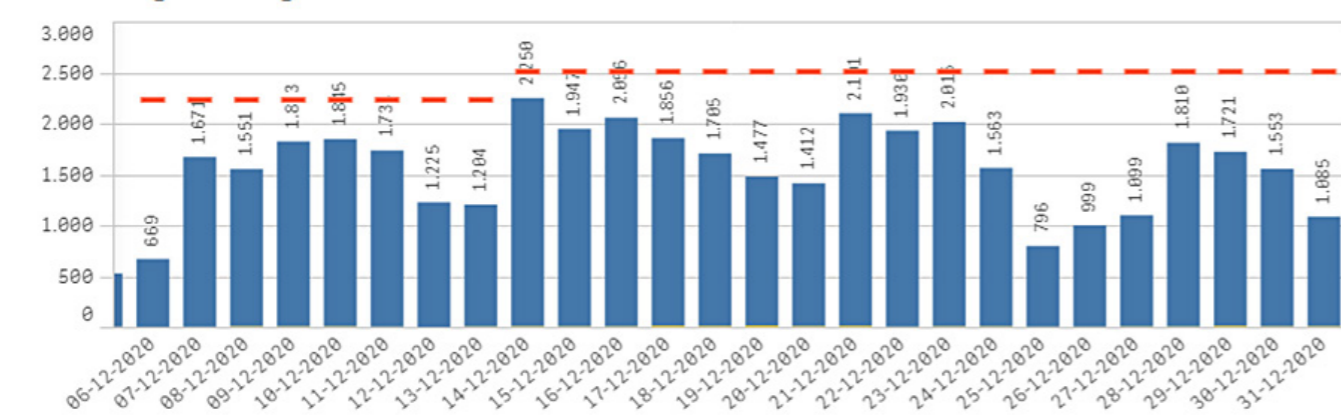
December 2020

Om een beeld te krijgen van de aantallen die zijn verwerkt binnen IZB+, hieronder uit drie verschillende periodes een aantal grafieken met cijfers over binnengekomen telefoontjes, uitgevoerde tests, aantal postieve testuitslagen en aantal vaccinaties. Op de website van GGD Drenthe zijn op een Coronadashboard de actuele cijfers van de GGD te vinden.

Aantal binnengekomen en afgehandelde telefoontjes op het call center



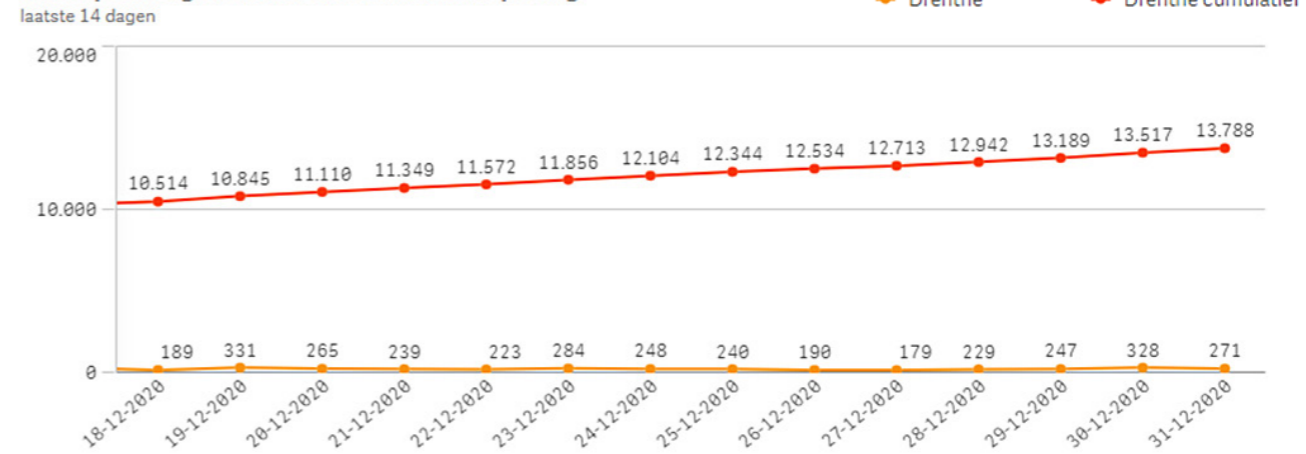
Ontwikkeling aantal uitgevoerde tests door GGD Drenthe via teststraat en mobiel testteam



De productiecijfers

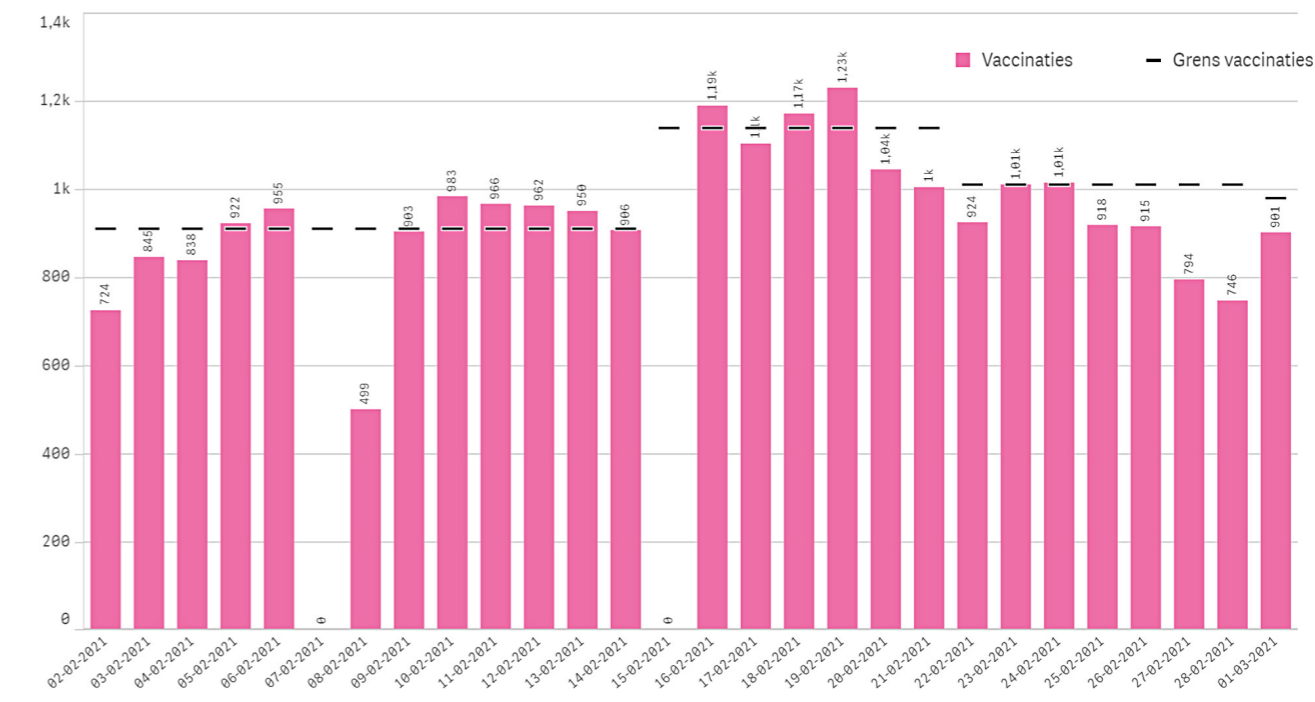
December 2020

Aantal positief geteste inwoners van Drenthe per dag

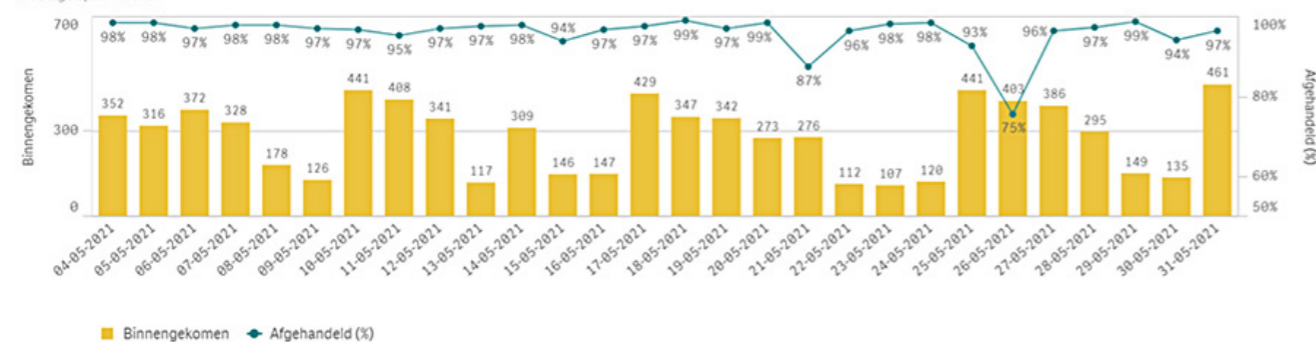


Vaccineren

In februari 2021 zijn de volgende aantallen vaccinaties gezet:

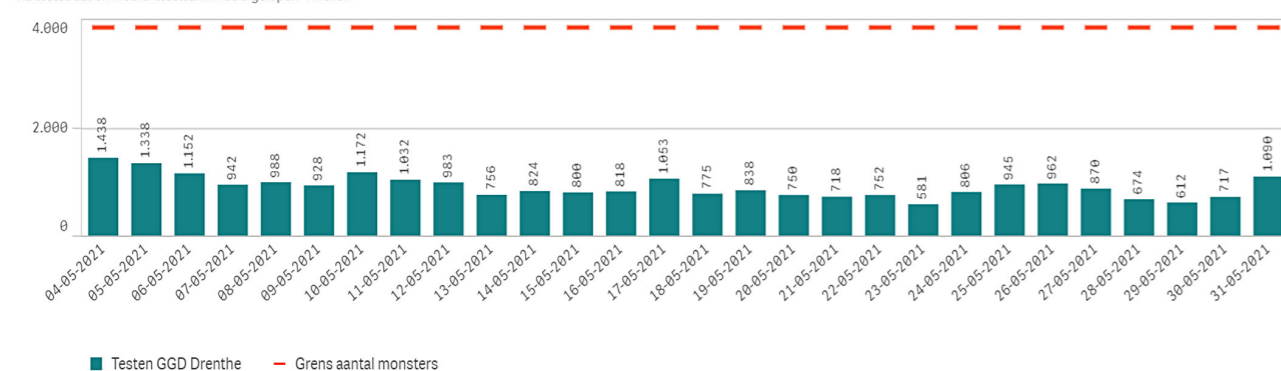


Aantal binnengekomen en afgehandelde telefoontjes op het call center
in de afgelopen 4 weken



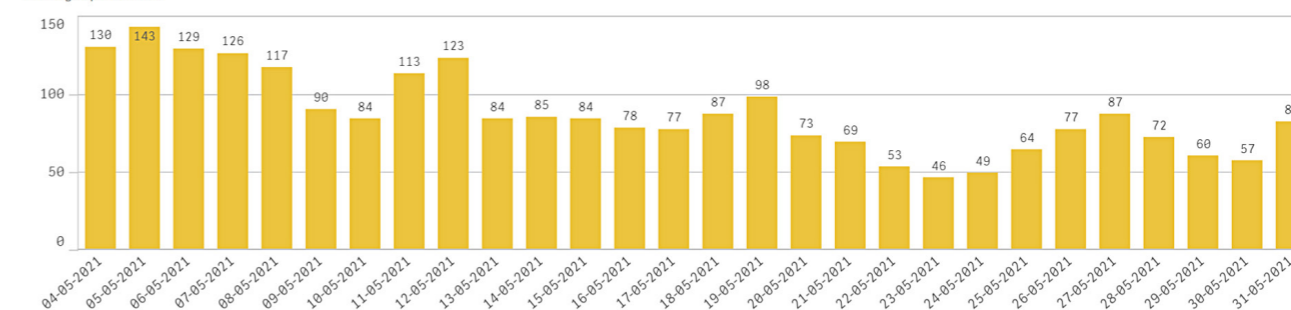
Aantal testen door GGD Drenthe (per dag)

via teststraat en mobiel testteam in de afgelopen 4 weken



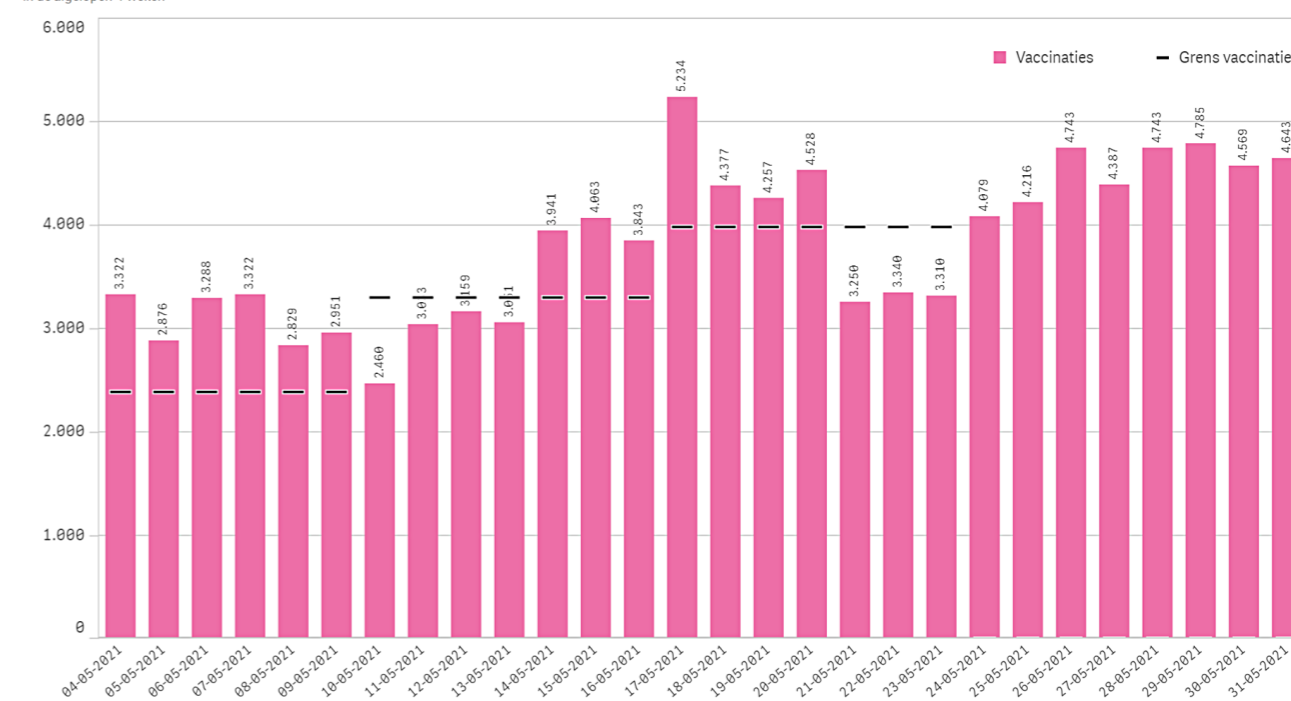
Aantal positieve testuitslagen in Drenthe (per dag)

in de afgelopen 4 weken



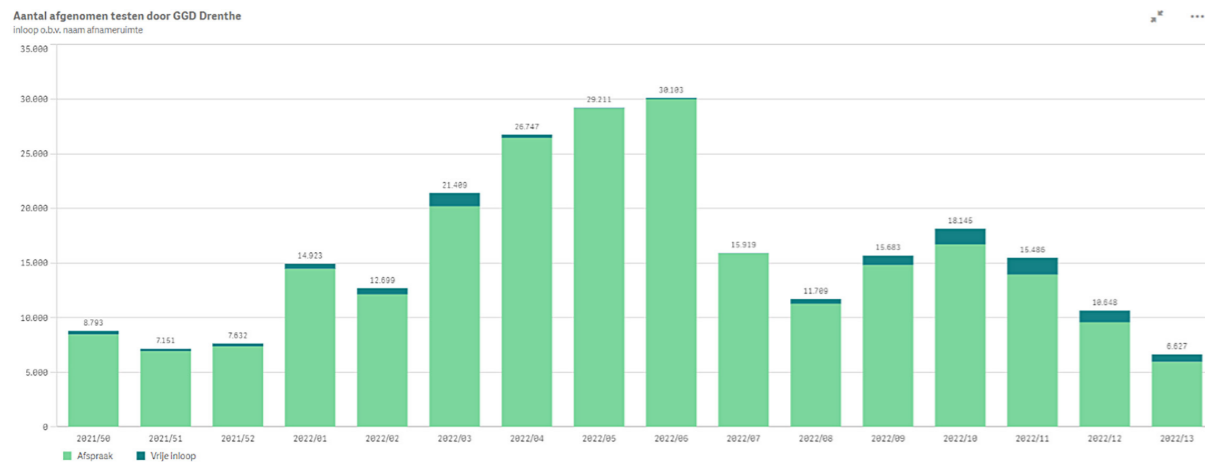
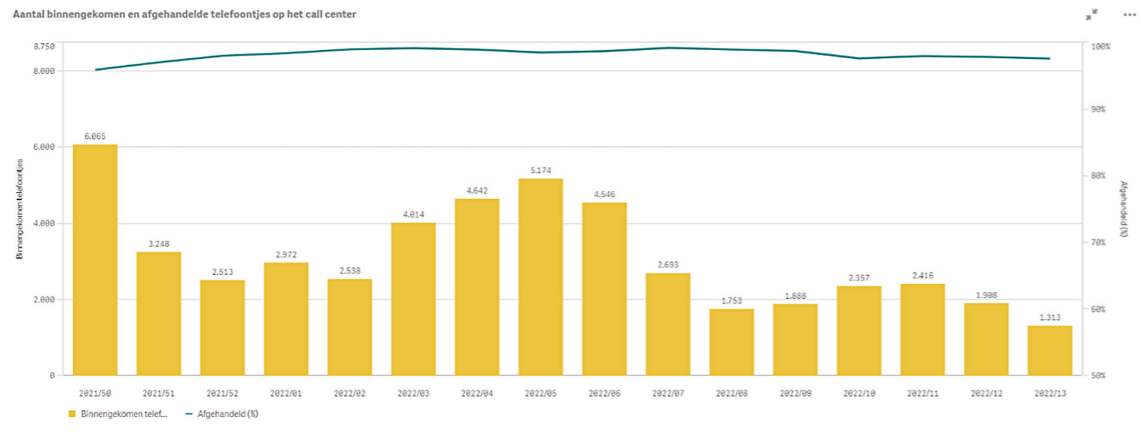
Aantal vaccinaties uitgevoerd door GGD Drenthe

in de afgelopen 4 weken



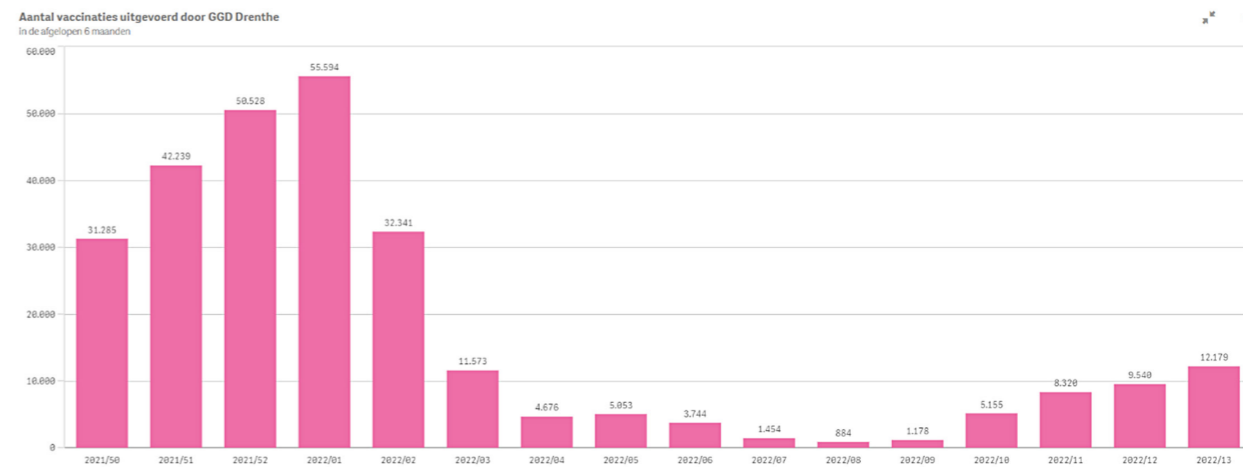
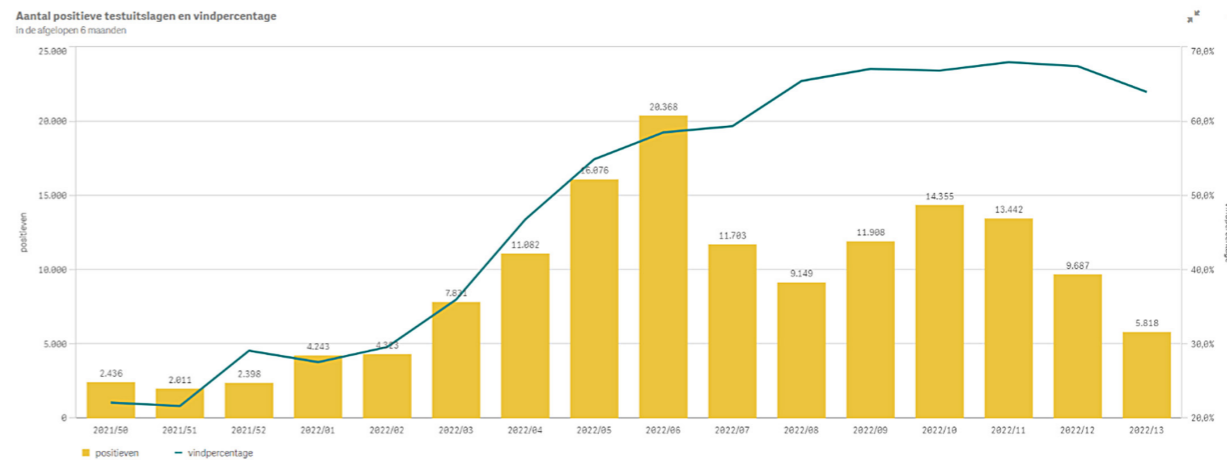
De productiecijfers

December 2021 en januari 2022



De productiecijfers

December 2021 en januari 2022



De activiteiten binnen IZB+

78

Sinds januari 2020 is duidelijk geworden dat een wendbare organisatie nodig is om de continue stroom aan veranderingen in de bestrijding van een pandemie als COVID-19 op te vangen en te implementeren. Continu in staat zijn om snel op of af te schalen heeft topprioriteit.

Continu in staat zijn om snel op of af te schalen heeft topprioriteit

De inrichting van IZB+ is te omschrijven in 7 fasen:

- In fase 1 (februari - september 2020) breiden we het team infectieziektebestrijding (IZB) uit met GGD-collega's uit andere teams. Samen geven zij vorm aan het opgeschaalde IZB-proces ('IZB+'). De opschaling van IZB heeft in korte tijd vorm en inhoud gekregen. In fase 1 is een snelle opschaling gedaan om de eerste effecten van de crisis goed op te vangen.
- In fase 2 (september - december 2020) transformeert het opgeschaalde IZB+ naar een eigen organisatieonderdeel. Collega's van IZB-kernteam keren terug naar hun oude taken. De operationele processen van de Corona-gerelateerde activiteiten brengen we onder bij IZB+. Het oorspronkelijke IZB is daarmee als het ware 'gesplitst' en kent een aanvullend organisatieonderdeel (van tijdelijke aard) dat 'gewoon' deel uitmaakt van de GGD-organisatie.

IZB+ volgt daarmee de besturingsfilosofie van de GGD Drenthe en maakt qua bedrijfsvoering gebruik van de ondersteunende afdelingen/ teams van de GGD Drenthe (waaronder I&A, Service en beheer, M&O, opleidingen en communicatie). Hier en daar is daarbij maatwerk nodig omdat de Bedrijfsvoering van GGD Drenthe sommige benodigde diensten nog niet levert. Denk hierbij bijvoorbeeld aan functioneel applicatiebeheer op applicaties die voor de GGD Drenthe nieuw zijn (CoronIT/HP Zone).

De activiteiten binnen IZB+

79

De medewerkers die binnen IZB+ operationele activiteiten uitvoeren zijn/worden in deze fase allround opgeleid, zij zijn werkzaam binnen alle processen, Callcenter, BCO en Testen. In fase 2 worden de processen van het callcenter, BCO en testen ontwikkeld en gefinetuned. Een aantal werkprocessen zijn landelijk bepaald, zoals het proces voor een bron- en contactonderzoek. Veel zaken moeten we echter op de werkvloer verder ontwikkelen en uitdenken. Tegen het einde van 2020 staat er een goed draaiende organisatie die aan de vraag van de samenleving kan voldoen.

- In fase 3 (januari 2021 - augustus 2021) start het vierde grote operationele proces binnen IZB+: het vaccineren. Dit brengt naast een nieuwe functie binnen IZB+ ook een grote opschaling van functies met zich mee. Om de grote verwachte opschaling van vaccineren op te vangen, kiezen we ervoor om mensen minder allround op te leiden en in te zetten. Door onze mensen meer 'dedicated' op bepaalde taken in te zetten, ontstaat er een winst op efficiëntie die nodig is om de hoge te verwachten aantallen vaccinaties uit te voeren.
- Fase 4 start in september 2021 en betreft de fase van afschaling en ontmanteling van de IZB+-gerelateerde processen.
- Fase 5 beslaat de boostervaccinatie in december 2021 en de grote drukte bij testen in december 2021 en januari 2022.
- Fase 6 staat in het teken van de herhaalprik in maart 2022.
- Fase 7 loopt vanaf april 2022: de afschaling van alle processen richting de zomer. We denken na over de toekomst van IZB+ en hoe de COVID-19 zorg ingebed kan worden in de zorgstructuur.

Verantwoordelijkheid en operationele aansturing

De directe aansturing van en verantwoordelijkheid voor het functioneren van het IZB-kernteam is belegd bij de manager IZB. De manager IZB is tot november 2020 ook (eind)verantwoordelijk voor het functioneren van IZB+, maar heeft de operationele aansturing van dit organisatieonderdeel belegd bij de projectleider die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van de processen binnen IZB+. In november 2020 is een manager aangesteld voor de afdeling IZB+ die de operationele eindverantwoordelijkheid van de manager IZB overneemt. De manager neemt ook plaats in het MT van GGD Drenthe.

De activiteiten binnen IZB+

80

In mei 2021 ziet het organogram van IZB+ er als volgt uit:



Binnen deze organisatiestructuur zijn veel verschillende rollen ontwikkeld om te blijven anticiperen op de vragen die er liggen voor bestrijding van de pandemie.

De activiteiten binnen IZB+

81

De rollen binnen vier operationele processen van IZB+

In de ontwikkeling van IZB+ zijn veel rollen nodig geweest om alle processen uit te voeren. Voor alle rollen zijn werkinstructies gemaakt. Deze werkinstructies zijn voor alle medewerkers beschikbaar gesteld in MS Teams. Hierna volgt een overzicht van alle rollen per proces.

Testen

Teststraat senior (administratie en bemonsteren): coachende medewerker op de werkvloer die zorgt dat het werkproces verloopt zoals het hoort te verlopen.

Labsenior: zorgt dat het hele proces van verwerken van testen in het lab en de administratie goed verloopt, coacht waar nodig.

Labmedewerker: testverwerker (invoeren) en resultaatverwerker (aflezen en invoeren in CoronIT)

Vorbereider: buisjes klaarmaken en stickeren.

Assistent bemonsteraar: staat samen met de bemonsteraar in de teststraat, zet relevante zaken in CoronIT en koppelt het monsternummer aan de juiste persoon.

Bemonsteraar: neemt de test af.

• **Thuisbemonsteraar:** neemt indien nodig thuis testen af.

• **Host:** ontvangt mensen bij de voordeur, checkt of mensen alles bij zich hebben.

• **Beveiliging:** zorgt dat alles ordelijk verloopt.

• **Veiligheidszorg:** wijst mensen naar de juiste prikstraat.

Stempelaar: stempelt het gele boekje.

Callcenter

Procescoördinator: locatieverantwoordelijk, eindverantwoordelijk voor alles wat er op het callcenter gebeurt, besluiten nemen over uitzonderlijke situaties (eventueel in overleg met de manager) en het ondersteunen bij problemen oplossen waar nodig.

Medewerker: staat burgers te woord aan de telefoon.

Senior: is aanspreekpunt voor de medewerkers, zorgt dat werkprocessen goed verlopen en zorgt voor assistentie in CoronIT indien nodig.

Gesprekscoach: adviseert medewerkers in gesprekken.

De activiteiten binnen IZB+

82

Vaccineren

Procescoördinator: locatieverantwoordelijk, eindverantwoordelijk voor alles wat er op de locatie gebeurt, het oplossen van problemen die ontstaan buiten het reguliere werkproces.

Senior: begeleidt de mensen die aan het werk zijn en zorgt voor goed uitvoeren van werkprocessen.

Voorsorteerder: controleert de gezondheidsverklaring en stuurt waar nodig door naar medische balie, maakt schifting tussen wel of geen medische balie.

Vaccinatietrainer: adviseert en coacht gevraagd en ongevraagd in de vaccinatiestraat.

Optrekker: vult de vaccinatiespuiten

Prikker: zet de vaccinaties.

Administrator: zet alles correct in CoronIT.

Triagist: checkt de gezondheidsverklaring en geeft waar nodig een opdracht (afdrukken, prikken, observatie etc.).

EHBO: observeert mensen en verleent hulp bij mensen die dat nodig hebben na de prik.

Beveiliging: zorgt dat alles ordelijk verloopt.

Arts vaccineren: is een triagist en handelt indien nodig bij medisch noodgeval.

Host: zorgt voor een fijne ontvangst bij de voordeur, checkt of mensen alles bij zich hebben.

Veiligheidszorg: wijst mensen naar de juiste prikstraat.

Bron- en contactonderzoek

Procescoördinator: eindverantwoordelijk voor alles wat er bij BCO gebeurt, besluiten nemen over uitzonderlijke situaties (eventueel in overleg met de manager) en het ondersteunen bij problemen oplossen waar nodig.

Arts BCO:

- **Clustermanagement:** 3 soorten (zorg, scholen en overig).
- **Indexbeheer:** verzamelen uitslagen en uitzetten voor BCO en monitoring
- **Vraagbaak voor BCO groepen** (inhoudelijk en contact houden met mensen)
- **Landelijke partner:** liaison tussen de landelijke partner en de GGD. Als er vragen zijn over dossiers en werkverdeling, dagelijks operationeel contact.

BCO-medewerker: voert het bron- en contactonderzoek uit en registreert relevante zaken in HP Zone.

De activiteiten binnen IZB+

83

Toelichting ondersteunende processen: kwestie van maatwerk!

IZB+ maakt, zoals eerder beschreven, gebruik van bedrijfsvoeringdiensten van de GGD Drenthe. Specifiek voor IZB+ zijn er echter (deel)processen die niet kunnen leunen op al bestaande inrichtingen. Hierna volgt een beschrijving van de rollen die meewerken naast de uitvoerende operatie van de vier processen.

Manager IZB

De manager IZB+ geeft leiding aan alle IZB+-processen, is eindverantwoordelijk voor de dienstverlening en legt verantwoording af aan de DPG. De manager IZB draagt zorg voor de personele vraagstukken, onderhoudt de contacten met externe partijen en de landelijke projectorganisatie. De manager IZB+ is lid van het MT, dat als collectief zorgdraagt voor de koers van de organisatie.

Projectleider

De projectleider heeft als opdracht om het geheel van IZB+ in verbinding met elkaar te brengen en het werk zo te organiseren dat professionals de ruimte hebben om hun eigen werk te doen. De projectleider zorgt ervoor dat alle deelprocessen uitgevoerd kunnen worden en neemt initiatief voor beleidsontwikkeling. De projectleider bewaakt het maatgevend scenario voor op- en afschalen en zorgt ervoor dat inhoud en organisatie op elkaar aansluiten en speelt in op de ontwikkelingen vanuit de COVID wet, ontwikkeling IZB 3.0, regionale dashboards en surveillance. De projectleider werkt nauw samen met de manager IZB en legt ook verantwoording af aan de manager IZB.

Procescoördinator

De procescoördinator coördineert en ondersteunt de uitvoering van de deelprocessen. Voor elk proces (callcenter, BCO, testen en vaccineren) zijn meerdere procescoördinatoren beschikbaar. De procescoördinator coördineert en ondersteunt de logistiek van het proces. Hij/zij is verantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van alle werkzaamheden op de locaties en levert een belangrijke bijdrage aan het op- en afschalen. De procescoördinator legt verantwoording af aan de manager.

De activiteiten binnen IZB+

84

Arts infectieziektebestrijding

De arts infectieziektebestrijding is medisch inhoudelijk verantwoordelijk en geeft adviezen over de medische aspecten van het virus. De arts werkt vanuit de IZB in de staande GGD-organisatie en is beschikbaar voor IZB+ indien nodig. De arts vertaalt deze adviezen, voor zover dat niet landelijk wordt gedaan, in beleid voor de verschillende deelprocessen. Daarnaast houdt hij/zij zich vooral bezig met advies en beleid en surveillance en geeft daarnaast medisch inhoudelijk richting aan de andere deelprocessen. De arts is de medisch inhoudelijk adviseur van de DPG en onderhoudt contacten met ketenpartners en andere partijen.

Adviseur M&O

De adviseur M&O is verantwoordelijk voor de werving en selectie, is sparringpartner voor de manager IZB+ voor de strategische personele vraagstukken en ondersteunt de projectleider bij de operationele personele vraagstukken. De adviseur M&O werkt zowel voor de staande GGD-organisatie als voor IZB+.

Functioneel beheerder

De functioneel beheerder(s) zet zich in zodat de systemen VRi, CoronIT en HP Zone, Ortec optimaal functioneren. Hij/zij beantwoordt vragen van medewerkers en optimaliseert de functionaliteit.

Informatiemanager

Ondersteuning door I&A voor alle processen om zicht te krijgen op data en zo zicht te hebben op de dagelijkse operatie. Genereren van data om te rapporteren aan stakeholders als GGD GHOR en de gemeenten in Drenthe.

Opleidingscoördinator

In de opbouw van IZB+ is veel energie gestoken in het opleiden van collega's. De opleidingscoördinator heeft een opleidingsprogramma ontwikkeld (in samenwerking met collega's) als aanvulling op landelijke e-learnings.

De activiteiten binnen IZB+

85

Communicatie

In de hectiek van een pandemie is de afdeling communicatie verantwoordelijk voor het verspreiden van een duidelijke boodschap, zowel intern als extern, om medewerkers, burgers en andere stakeholders goed op de hoogte te houden van ontwikkelingen.

Kwaliteit

De kwaliteitscoördinator is bij vaccineren structureel betrokken bij het verbeteren van het werkproces en het uitvoeren van het werk volgens de laatste richtlijnen.

Beleidsadviseur

De beleidsadviseur documenteert besluiten binnen IZB+ en ondersteunt de manager in het operationele proces waar nodig.

Planners

Om zorg te dragen voor maandroosters en weekroosters in Ortec is een team van planners beschikbaar.

Secretariële ondersteuning

Het team IZB+ heeft een klein deel secretariële ondersteuning.

GGD Drenthe



'Wij doet 't in de maande!'
Wij doen het samen!

De bestrijding en preventie van COVID-19
door GGD Drenthe

Januari 2020 - maart 2022