

***bevolkings*onderzoek**



nederland

Concept Keten-Document Afspraken en Procedures t.b.v. VCA-diensten van het bevolkingsonderzoek darmkanker

tussen

Bevolkingsonderzoek Nederland

en

[namen ketenpartners]

Datum:

Status: Concept

Versie: 0.1

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Doel van dit document.....	3
1.2.	Leeswijzer	3
2.	Rollen en verhoudingen Ketenpartners	4
2.1.	Inleiding	4
2.2.	Beschrijving en rol stakeholders en Ketenpartners	4
2.3.	Protocollen.....	5
2.4.	Processen en onderlinge afhankelijkheden keten.....	5
3.	Rollen Ketenpartners	5
3.1.	Contactgegevens	5
3.2.	BVO Nederland primair	5
3.3.	Leverancier FIT-testmethode.....	6
3.4.	Screeningslaboratoria	6
3.5.	SKML	6
3.6.	PostNL	7
3.7.	VCA-leverancier	7
4.	Overlegstructuur binnen de keten	8
4.1.	Inleiding	8
4.2.	Jaarlijks Ketenoverleg	8
4.3.	Aanwezigen Ketenoverleg	8
4.4.	Benodigde rapportages.....	8
5.	Uitwerking afhankelijkheden keten	9
5.1.	Afhankelijkheden Leverancier FIT-testmethode en VCA-leverancier	9
5.1.1.	Afroepen Zelfafnamebuizen door VCA-leverancier	10
5.1.2.	Voorraadbeheer Zelfafnamebuizen	10
5.1.3.	Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie.....	10
5.1.4.	Overlegstructuur	11
5.2.	Afhankelijkheden Leverancier FIT-testmethode en de Screeningslaboratoria	11
5.2.1.	Ter beschikking stellen van Apparatuur	11
5.2.2.	Afroep en levering materiaal aan Screeningslaboratoria	12
5.2.3.	Uitvoeren van Onderhoud.....	12
5.2.4.	Opleiden van Gebruikers.....	12
5.2.5.	Voorraadbeheer	12
5.2.6.	Storingsdesk/helpdesk Leverancier FIT-testmethode en BVO NL	12
5.2.7.	Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie.....	13
5.2.8.	Overlegstructuur	14
5.3.	Afhankelijkheden PostNL en Screeningslaboratoria.....	14
5.3.1.	Aflevering retouren op Screeningslaboratoria	15
5.3.2.	Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie.....	15
6.	Storing of Calamiteit	16
6.1.	Achterwacht	16
7.	Overig.....	17
7.1.	ScreenIT release	17
7.2.	Wijzigingenbeheer.....	17
7.3.	Exit en overgang.....	17
7.4.	Feestdagen (intern-) nationaal	17
	Bijlage 1. Voorbeeldmail afroep Zelfafnamebuizen en gebruiksaanwijzing door VCA-leverancier bij Leverancier FIT-Testmethode en Drukker	20
	Bijlage 2. Overzicht van de geïnstalleerde Leverancier FIT-Testmethode Apparatuur en benodigdheden	21
	Bijlage 3. Overzicht inkoop producten – wiens verantwoordelijkheid	22
	Bijlage 4. Voorbeeld afroepformulier Verbruiksmaterialen door Screeningslaboratoria bij Leverancier FIT-Testmethode	23
	Bijlage 5. Voorbeeld Afroepbevestigingsformulier Leverancier FIT-Testmethode aan	

Screeningslaboratoria.....	24
Bijlage 6. Software release schema	25
Bijlage 7. Procedure Achterwacht (incl. bijbehorende bijlagen)	26
Bijlage 8. Procedure Wijzigingenbeheer	27

CONCEPT

1. Inleiding

1.1. Doel van dit document

Dit document bevat overkoepelende afspraken die partijen, als onderdeel van de keten, samen maken om het proces voor de screening t.b.v. het Bevolkingsonderzoek naar darmkanker (BVO DK) te bevorderen en te optimaliseren. Het doel van dit document is het inzichtelijk maken en houden van de onderlinge samenwerking en afhankelijkheden tussen de Ketenpartners van de FIT-keten van BVO DK. Een Ketenpartner is een bedrijf of organisatie die een eigen expertise heeft en onderdeel uitmaakt van de FIT-keten.

Met elke Ketenpartner is een individuele Overeenkomst afgesloten en een individuele Service Level Agreement (SLA) en Document Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld. In de individuele SLA en DAP worden afspraken opgenomen die enkel betrekking hebben op één specifieke leverancier. Aanvullend op deze documenten wordt dit Keten-Document Afspreken en Procedures (Keten-DAP) met overkoepelende afspraken afgesloten met alle leveranciers in de FIT-keten, namelijk de leveranciers van de FIT-testmethode (FIT-Test-leverancier), de VCA-diensten (Verpakker), de Analysediensten (Screeningslaboratoria), de Referentiefunctie en PostNL.

Dit document wordt beheerd door Inkoop en Contractmanagement (I&CM) van Bevolkingsonderzoek Nederland (BVO NL). Wijzigingen worden gedurende het jaar bijgehouden in de wijzigingenhistorie. De Keten-DAP wordt eens per jaar aan de hand van de bijgehouden wijzigingenhistorie ge-update. De ge-update versie wordt gedeeld met de Ketenpartners.

Wijzigingenhistorie

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen

1.2. Leeswijzer

De procesplaat en een korte toelichting op de leveranciers die tot de keten worden gerekend staan beschreven in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 beschrijft de rol van elk van de Ketenpartners. Hoofdstuk 4 beschrijft de overlegstructuur binnen de keten van leveranciers. In hoofdstuk 5 worden alle onderlinge afhankelijkheden uitgewerkt; werkprocesafspraken die er zijn tussen de betreffende leveranciers staan daar beschreven. Elke paragraaf zoomt in op een stuk van de procesplaat waarin de specifieke afhankelijkheid staat beschreven. Hoofdstuk 6 gaat kort in op Incidenten en Calamiteiten. In hoofdstuk 7 wordt een aantal overige onderwerpen besproken.

2. Rollen en verhoudingen Ketenpartners

2.1. Inleiding

Deze Keten-DAP is bedoeld om de verantwoordelijkheden, operationele werkafspraken, onderlinge afhankelijkheden en rolverdelingen op een transparante manier vast te leggen tussen de Partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van de FIT-keten van het BVO DK. Het gaat hierbij om praktische werk- en procesafspraken, waar sprake is van ketenafhankelijkheid. Dit Keten-DAP is nadrukkelijk bedoeld als aanvulling op de afspraken die in de Overeenkomsten met de individuele Ketenpartners zijn vastgelegd. In het Keten-DAP zullen dan ook geen afspraken over bijvoorbeeld facturatie, looptijden, gevoelige leverancier/aanbieding/offerte informatie worden beschreven.

Met elk van de Ketenpartners zijn daar waar nodig in de individuele SLA en DAP individuele KPI's vastgesteld en vastgelegd. Door middel van structurele overleggen en rapportages die betrekking hebben op de prestaties van een Ketenpartner, houdt BVO NL zicht op de prestaties binnen de keten en stuurt daar waar nodig bij.

2.2. Beschrijving en rol stakeholders en Ketenpartners

In de uitvoering is sprake van een intensieve ketensamenwerking en bestaan diverse afhankelijkheden tussen de diensten en leveringen van de verschillende stakeholders en Ketenpartners. Om een beeld te krijgen van de keten als geheel wordt in onderstaande alinea in het kort de rollen beschreven van zowel de belangrijkste stakeholders als de Ketenpartners.

Stakeholders

De stakeholders voor het BVO DK zijn:

- Minister van VWS: eindverantwoordelijk voor het bevolkingsonderzoek darmkanker, opdrachtgever, bepaalt de randvoorwaarden en financiert het BVO DK;
- RIVM-CvB: is namens de minister van VWS verantwoordelijk voor de landelijke coördinatie en regie van de partijen die bij de bevolkingsonderzoeken betrokken zijn;
- Cliënten: personen die deelnemen aan het bevolkingsonderzoek darmkanker.

Ketenpartners

BVO NL is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Bevolkingsonderzoek en voor onder meer de landelijke inkoop en het contractmanagement van Diensten en Leveringen ten behoeve van de uitvoering van het BVO DK en beheer/ontwikkeling van ScreenIT. BVO NL heeft Overeenkomsten afgesloten met de volgende leveranciers:

- de leverancier van de FIT-testmethode,
- de Screeningslaboratoria,
- de leverancier van de VCA-diensten,
- Leverancier ScreenIT,
- PostNL.

Naast ketenpartners in het primaire proces, is er ook een ondersteunende ketenpartner, namelijk:

- SKML (referentiefunctie FIT).

Een toelichting op de organisatie van het BVO DK en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van Ketenpartners en stakeholders is te vinden in het [Uitvoeringskader bevolkingsonderzoek darmkanker | RIVM](#).

2.3. Protocollen

De protocollen die worden gebruikt voor het screeningsprogramma DK zijn beschikbaar op:

(wordt nog bekend gemaakt)

Alle Partijen die toegang nodig hebben om deze protocollen te bekijken en/of toe te passen zullen inloggegevens ontvangen.

2.4. Processen en onderlinge afhankelijkheden keten

De werkprocesafspraken die in onderhavig Keten-DAP worden uitgewerkt, houden, zoals eerder geschetst, rekening met onderlinge relaties en afhankelijkheden tussen de verschillende leveranciers in de keten. In het kort bestaan de volgende directe relaties tussen de Ketenpartners:

- leverancier FIT-testmethode en VCA-leverancier;
- leverancier FIT-testmethode en de Screeningslaboratoria;
- PostNL en de Screeningslaboratoria.

3. Rollen Ketenpartners

3.1. Contactgegevens

In dit hoofdstuk staan de rollen beschreven van personen die bij de verschillende Ketenpartners werkzaam zijn ten behoeve van het BVO DK. De namen van de personen die de rol vervullen zijn terug te vinden in de contactenlijst die als apart document is opgesteld. De contactenlijst is een levend document en kan te allen tijde worden aangepast en gedeeld met de Ketenpartners. Eventuele wijzigingen in het bestand worden bijgehouden door I&CM van BVO NL. De meest recente contactenlijst wordt eens per kwartaal gedeeld met de Ketenpartners.

3.2. BVO Nederland primair

Rollen Bevolkingsonderzoek Nederland	
Raad van Bestuur	• Beslissingsbevoegd • Financieel mandaat • Opdrachtgever • Contracteigenaar • Gesprekspartner bij strategische gesprekken • Laatste niveau in escalatieladder
Manager BVO	• Gesprekspartner bij strategische gesprekken • Ingeschakeld in het geval van escalatie
Programmamanager BVO DK	• Gedelegeerd opdrachtgever en contracteigenaar en daarmee eindverantwoordelijk • Gesprekspartner bij tactische en strategische gesprekken • Ingeschakeld in het geval van escalatie
Manager Inkoop- en contractmanagement	• Gesprekspartner bij strategische gesprekken
Adviseur Inkoop- en contractmanagement	• Primaire contactpersoon contractmanagement • Gesprekspartner voor contractzaken, zoals rapportages, leveranciersbeoordelingen, etc. • Gesprekspartner bij operationele, tactische en strategische gesprekken
Adviseurs kwaliteit Testmethode en	• Primaire contactpersoon bij vraagstukken omtrent kwaliteit (protocollen)

Rollen Bevolkingsonderzoek Nederland	
laboratoria	• Primaire contactpersoon bij vraagstukken omtrent batchwissels • Regelen van de batchwissels • Vrijgave apparatuur • Regelen rondzendingen • Ondersteunen van de referentiefunctionarissen • Opstellen diverse rapporten met betrekking tot kwaliteitsborging • Gesprekspartner bij operationele en tactische gesprekken
Servicedesk	• 1^{ste} lijns-afhandeling van gemelde Incidenten, Storingen, Calamiteiten, vragen, verzoeken • Coördinatie meldingen naar andere betrokken Ketenpartners
Servicemanager	• Escalaties inzake Incidenten • Gesprekspartner bij operationele gesprekken
Landelijk functioneel applicatiebeheerder	• Primair contactpersoon ICT-gerelateerde zaken • Oppakken van ICT-gerelateerde storingen aan zijde van BVO NL

3.3. Leverancier FIT-testmethode

Rollen Leverancier FIT-testmethode	
	•
	•
	•
	•

3.4. Screeningslaboratoria

Rollen Screeningslaboratorium A	
	•
	•

Rollen Screeningslaboratorium B	
	•
	•

Rollen Screeningslaboratorium C	
	•
	•
	•

3.5. SKML

Rollen SKML	
Referentiefunctionaris FIT	• Verantwoordelijk voor beoordelen kwaliteit analyses screeningslaboratoria middels kwaliteitsborgingsactiviteiten. • Kwaliteitsdeskundige

Rollen SKML	
	• Monitoren van de kwaliteit van (de uitvoering van) het screeningsproces en indien nodig het bijsturen daarvan
Functionaris monitoring FIT (FMF)	• Invulling referentiefunctie FIT • Kwaliteitsdeskundige • Monitoren van de kwaliteit van (de uitvoering van) het screeningsproces en indien nodig het bijsturen daarvan • Verantwoordelijk voor de uitvoering en rapportage op audits bij de Screeningslaboratoria

3.6. PostNL

Rollen PostNL/PostNLExpress	
Sales Directeur Mail NL	• Gesprekspartner bij strategische gesprekken • Laatste trap in escalatieladder
Senior Accountmanager PostNL Express	• Aanspreekpunt dagelijkse aflevering van de zelfafnamebuizen op de Screeningslaboratoria • Escalaties en structurele klachten • Reguliere overleggen
Customer service PostNL Express	• Aanspreekpunt Calamiteiten, vragen of klachten over de uitvoering van de ritten van PostNL naar de labs
Manager Ketenmanagement	• Operationele afspraken met betrekking tot: - Evenredige verdeling zelfafnamebuizen - Delen van juiste informatie (Turflijsten etc.) - Kwaliteit Medische Post - Reguliere overleggen
Senior Accountmanager Mail NL	• Commerciële afspraken • Vragen/ Klachten over operationeel proces • Reguliere overleggen

3.7. VCA-leverancier

Rollen VCA-leverancier	
	•
	•
	•

4. Overlegstructuur binnen de keten

4.1. Inleiding

De keten kent, zoals eerder geschetst, afhankelijkheden tussen leveranciers. Naast overleggen die plaatsvinden tussen de individuele leveranciers en BVO NL is het voor een optimale en meest efficiënte samenwerking noodzakelijk om ook gesprekken plaats te laten vinden tussen de verschillende Ketenpartners. I&CM initieert en organiseert deze overleggen en stelt in samenspraak met de betreffende leveranciers de agenda op. De overleggen die plaatsvinden tussen BVO NL en elk van de individuele leveranciers staan vermeld in het DAP tussen elke individuele leverancier en BVO NL. De ketenoverlegstructuur ligt niet vast en kan gedurende de looptijd van de Keten-DAP worden aangepast.

4.2. Jaarlijks Ketenoverleg

Enmaail per jaar vindt er overleg plaats waaraan alle Ketenpartners deelnemen. Het doel van dit overleg is:

- bepalen of de afspraken die zijn vastgelegd in het Keten-DAP worden nageleefd;
- het signaleren van knelpunten (doorlopen van gemelde Klachten en risico analyse);
- evalueren of processen anders en/of efficiënter ingericht kunnen worden;
- het bespreken van ontwikkelingen/ plannen die effect (kunnen) hebben op de Ketenpartners.

4.3. Aanwezigen Ketenoverleg

BVO NL

- Programmamanager BVO DK
- Adviseur I&CM
- Adviseur kwaliteit.

Afhankelijk van het te bespreken onderwerp sluit ook iemand van ICT en/of informatiebeveiliging aan.

Leverancier FIT-testmethode

Lab X

Lab X

Lab X

VCA-leverancier

PostNL

- Manager Ketenmanagement
- Senior Accountmanager PostNL Express
- Senior Accountmanager Mail NL.

Op afroep aanwezig:

SKML

4.4. Benodigde rapportages

Aanvullend op individuele rapportages (zoals vastgelegd in de SLA van iedere leverancier), worden door de ketenpartners ook de onderstaande rapportages aangeleverd, voorafgaand aan het jaarlijkse ketenoverleg. Deze documenten worden voor alle Ketenpartners inzichtelijk gemaakt:

- gemelde Klachten door Deelnemers - wordt aangeleverd door alle Ketenpartners die deelnemen aan het overleg;
- geregistreerde Incidenten - wordt aangeleverd door alle Ketenpartners die deelnemen aan het

- overleg;
- een rapportage over het aantal verwerkte retouren van het afgelopen jaar – wordt aangeleverd door BVO NL;
- een Prognose over het te verwachten aantal retouren – wordt aangeleverd door BVO NL.

5. Uitwerking afhankelijkheden keten

De FIT-keten van BVO DK start bij het uitnodigen van de Cliënten en eindigt bij het delen van de uitslag met waar nodig een doorverwijzing. In dit Keten-DAP wordt het stuk van bestellen van Verbruiksmaterialen en Zelfafnamebuizen tot en met het genereren van de uitslag door één van de Screeningslaboratoria beschreven. De Ketenpartners die betrokken zijn in deze keten zijn de leverancier FIT-testmethode, Lab X, Lab X, Lab X, de VCA-leverancier en PostNL.

Bovengenoemde keten van leveranciers kent afhankelijkheden. Een paar voorbeelden:

- wanneer een cliënt niet goed is geregistreerd bij de VCA-leverancier, dan kan een Screeningslaboratorium de uitslag niet registreren in ScreenIT;
- een lage Uptime van de Apparatuur van de leverancier van de FIT-testmethode zorgt voor een langere doorlooptijd bij de Screeningslaboratoria;
- als er niet op tijd Verbruiksmaterialen worden besteld, gevalideerd en/of geleverd, dan kan de inklaringsprocedure niet succesvol worden doorlopen en kan er minder of niet worden geanalyseerd bij de Screeningslaboratoria.

In dit hoofdstuk worden de afhankelijkheden tussen de verschillende Ketenpartners uitgelicht. Op deze wijze wordt inzichtelijk gemaakt wat de gevolgen zijn als zich een storing voordoet in een deel van de keten.

5.1. Afhangelijkheden Leverancier FIT-testmethode en VCA-leverancier

Nadat BVO NL bij de FIT-testmethode leverancier een bestelling heeft geplaatst voor Zelfafnamebuizen worden deze door de FIT-testmethode leverancier afgeleverd bij de VCA-leverancier. In het proces bij de VCA-leverancier wordt een Zelfafnamebuis aan een Cliënt gekoppeld. Om dit mogelijk te kunnen maken, dient de buis voorzien te zijn van een unieke identificatie die leesbaar is tijdens het Couverteerproces. [naam FIT-testmethode leverancier] is verantwoordelijk voor het aangeven van de houdbaarheid van de Zelfafnamebuizen en voor het juist en correct aanbrengen van een barcode met unieke identificatie op de buis.

VCA-leverancier leest per Client in het cliëntbestand dat zij van maandag tot en met vrijdag van BVO NL ontvangt de unieke identificatie van een buis in (scannen barcode), waarmee de betreffende buis aan de Cliënt wordt gekoppeld. Het koppelbestand wordt vervolgens door VCA-leverancier ingelezen in ScreenIT. Op deze wijze wordt geregistreerd aan welke Cliënt welke buis is uitgegeven en is bij binnenkomst op het Screeningsscreeningslaboratorium bekend van welke Cliënt de betreffende buis afkomstig is. De VCA-leverancier is ook verantwoordelijk voor het aanhouden voor de juiste termijn van de houdbaarheid van de Zelfafnamebuizen.

Leverancier FIT-testmethode en [Opdrachtnemer] kennen de volgende afhankelijkheden:

- A. Tijdige registratie van barcode ranges FIT-leverancier in ScreenIT
- B. VCA-Leverancier roept Zelfafnamebuizen af bij leverancier FIT-testmethode à 5.1.1
- C. Voorraadbeheer Zelfafnamebuizen à 5.1.2

5.1.1. Afroepen Zelfafnamebuizen door VCA-leverancier

A. Service definitie afroepen Zelfafnamebuizen door VCA-leverancier	

5.1.2. Voorraadbeheer Zelfafnamebuizen

B. Service definitie Voorraadbeheer Zelfafnamebuizen	

5.1.3. Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie

In de keten is er in de meeste gevallen sprake van een procesverstoring waarbij er tussen twee Ketenpartners een storing in het proces optreedt. De Ketenpartner bij wie een storing optreedt neemt zelf contact op met de betrokken andere Ketenpartner(s) om de storing te verhelpen. Als een storing hinderlijk is of bijvoorbeeld meermalen optreedt, dan informeert de betreffende Ketenpartner hier de Adviseur Inkoop & Contractmanagement van BVO NL ook per mail of telefonisch over.

Scenario	Actie Ketenpartner
Afroepen Zelfafnamebuizen door VCA-leverancier	
Het aantal Zelfafnamebuizen dat wordt geleverd komt niet overeen met de pakbon	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode
De levering van de Leverancier FIT-testmethode vindt niet/te laat plaats	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode
De verpakking is beschadigd	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode
Er zijn niet voldoende of geen lekvrije zakjes geleverd	VCA-leverancier neemt contact op met de leverancier van de lekvrije zakjes
De barcodes op de Zelfafnamebuizen zijn niet leesbaar	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode
De levering bevat ondeugdelijke Zelfafnamebuizen	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode
Voorraadbeheer Zelfafnamebuizen	

VCA-leverancier heeft te weinig Zelfafnamebuizen op voorraad	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode Customer Care
VCA-leverancier heeft te weinig lekvrije zakjes op voorraad	VCA-leverancier neemt contact op met de Leverancier FIT-testmethode Customer Care
ScreenIT	
Leverancier FIT-Testmethode heeft de barcode range niet gedeeld met BVO NL en de VCA-Leverancier	VCA-leverancier neemt contact op met de helpdesk van BVO NL
De barcode range is niet door BVO NL verwerkt in ScreenIT	VCA-leverancier neemt contact op met de helpdesk van BVO NL
VCA-leverancier heeft geen bestand met client gegevens ontvangen	VCA-leverancier neemt contact op met de helpdesk van BVO NL

5.1.4. Overlegstructuur

Eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen BVO NL, Leverancier FIT-testmethode en VCA-leverancier. Onderwerpen die aan bod kunnen komen, zijn:

- ervaringen met het Afroepen en leveren van Verbruiksmaterialen;
- voorraadbeheer.

Aanwezigen

- Leverancier FIT-testmethode
- VCA-leverancier
- BVO NL: Inkoop & Contractmanagement

5.2. Afhankelijkheden Leverancier FIT-testmethode en de Screeningslaboratoria

Er bestaan meerdere afhankelijkheden tussen Leverancier FIT-testmethode en de Screeningslaboratoria, zoals onder andere:

- Ter beschikking stellen van Apparatuur cf. 5.2.1
- Afroep en levering van materiaal aan Screeningslaboratoria cf. 5.2.2
- Uitvoeren van Onderhoud en Reparatie cf. 5.2.3
- Opleiden van Gebruikers cf. 5.2.4
- Voorraadbeheer cf. 5.2.5
- Storingsdesk cf. 5.2.6

De werkprocesafspraken rondom deze afhankelijkheden zijn uitgewerkt in dit hoofdstuk.

5.2.1. Ter beschikking stellen van Apparatuur

A. Service definitie ter beschikking stellen Apparatuur	

5.2.2. Afroep en levering materiaal aan Screeningslaboratoria

B. Service definitie afroep en Levering materiaal van Leverancier FIT-Testmethode aan Screeningslaboratoria

5.2.3. Uitvoeren van Onderhoud

C. Service definitie Onderhoud

5.2.4. Opleiden van Gebruikers

De Leverancier FIT-testmethode heeft tijdens de implementatiefase, bij de bedrijfsvaardige oplevering van de FIT-testmethode-systemen in de Screeningslaboratoria een mondelinge instructie of opleiding in de Nederlandse taal aan de Gebruiker verzorgd (initiële opleiding). Om te garanderen dat de kennis binnen de Screeningslaboratoria op peil blijft en up-to-date is, verzorgt Leverancier FIT-testmethode één (1) keer per jaar een vernieuwing van de training via E-learning (online module). E-learning modules kunnen worden gebruikt om de Leverancier FIT-testmethode gebruikers op de hoogte te houden van hun kennis over het systeem van de Leverancier FIT-testmethode en om de functionaliteiten van de Leverancier FIT-testmethode op te frissen. Tevens kan E-learning worden ingezet om het systeem aan nieuwe teamleden voor te stellen voordat ze de praktijkgerichte training van de Leverancier FIT-testmethode krijgen.

D. Service definitie opleiden van Gebruikers

5.2.5. Voorraadbeheer

BVO NL is gerechtigd Leverancier FIT-Testmethode op te dragen een hoeveelheid Verbruiksmaterialen uit een eenvoudige Productiebatch in voorraad te nemen en deze Verbruiksmaterialen gefaseerd op afroep van de Screeningslaboratoria af te leveren bij deze Screeningslaboratoria.

E. Service definitie Voorraadbeheer Verbruiksmaterialen Leverancier FIT-Testmethode

5.2.6. Storingsdesk/helpdesk Leverancier FIT-testmethode en BVO NL

F. Service definitie Storingsdesk Leverancier FIT-testmethode

G. Service definitie Storingsdesk BVO NL

De Servicedesk van BVO NL is via onderstaande gegevens te bereiken op Werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur. Deze is te benaderen voor onder andere vragen/storingen/problemen omtrent ScreenIT. Ook als het gaat om meldingen die de Cliënt raakt zal dit altijd gemeld worden bij BVO NL.
Het volgende mailadres wordt gebruikt voor het registreren van meldingen/blokkerende storingen: servicedesk.ict@bevolkingsonderzoeknederland.nl
030 – 23 05 993 helpdesk@bevolkingsonderzoeknederland.nl

5.2.7. Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie

In de keten is er in de meeste gevallen sprake van een procesverstoring waarbij er tussen twee Ketenpartners een verstoring in het proces optreedt. De Ketenpartner bij wie een verstoring optreedt neemt zelf contact op met de betreffende andere Ketenpartner om de verstoring te verhelpen. Als een procesverstoring hinderlijk is of bijvoorbeeld meermalen optreedt dan informeert de betreffende Ketenpartner I&CM van BVO NL daar per mail of telefonisch over.

Voorzienbare procesverstoring	Actie Ketenpartner
Afroep en levering van materiaal	
Pakbon komt niet overeen met Levering	
Er is geen pakbon meegeleverd	
Verpakkingen zijn beschadigd	
Foutieve producten zijn uitgeleverd	
Uitvoeren van Onderhoud	
Er is geen service rapport achtergelaten	
Onderhoud is te laat of niet aangekondigd	
Onderhoud heeft niet plaats gevonden	
Apparatuur is niet vrijgegeven na Onderhoud	
Apparatuur werkt niet na uitvoeren Onderhoud	
Opleiden van Gebruikers	
Analisten niet (op tijd) opgeleid	
Voorraadbeheer	
Screeningsscreeningslaboratorium heeft te	

weinig producten op voorraad (< 8 - 10 weken)	
Storingsdesk	
Storingsdesk van Leverancier FIT-testmethode is niet bereikbaar	
Gebruikersondersteuning	
Randapparatuur ligt in storting	Screeningsscreeningslaboratorium neemt contact op met de helpdesk van BVO NL
ScreenIT	
Een Zelfafnamebuis is niet gekoppeld aan een client	Screeningsscreeningslaboratorium neemt contact op met de helpdesk BVO NL
Uitslagen kunnen niet worden gedeeld met ScreenIT	Screeningsscreeningslaboratorium neemt contact op met de helpdesk BVO NL

5.2.8. Overlegstructuur

Eén keer per kwartaal vindt er overleg plaats tussen BVO NL, Leverancier van de FIT-testmethode, SKML en de Screeningslaboratoria. Voorbeelden van onderwerpen die aan bod kunnen komen, zijn:

- ervaringen met het Afroepen en leveren van Verbruiksmaterialen;
- storingen aan de Apparatuur;
- voorraadbeheer.

De Leverancier van de FIT-testmethode levert voorafgaand aan dit kwartaaloverleg de volgende rapportages op:

1. de Uptime van de Analyseapparatuur;
2. het aantal meldingen/storingen aan de Analyseapparatuur en de wijze waarop storingen zijn verholpen;
3. het Preventieve en Correctieve onderhoud en de technische staat van de Analyseapparatuur.

Aanwezigen

- Leverancier FIT-testmethode:
- Lab X:
- Lab X:
- Lab X:
- SKML:
- BVO NL: Inkoop & Contractmanagement en de Adviseur Kwaliteit Screeningslaboratoria

5.3. Afhankelijkheden PostNL en Screeningslaboratoria

BVO NL en PostNL hebben een Overeenkomst ten behoeve van het verwerken van retourzendingen in het kader van het BVO DK. Vanwege de grote hoeveelheid zendingen is voor het verwerken van de zendingen voor het BVO DK een apart werkproces ingericht. PostNL verzamelt de retouren op een centrale plek en verdeelt deze evenredig over de Screeningslaboratoria.

5.3.1. Aflevering retouren op Screeningslaboratoria

A Service definitie Aflevering retouren op Screeningslaboratoria	
A.1	PostNL verwerkt de zendingen met antwoordnummer (wordt nog bekend gemaakt) in Nieuwegein. De zendingen in de speciaal voor dit onderzoek ontworpen Retourenvelop worden door PostNL als uniek product gesorteerd.
A.2	De sortering van deze zendingen vindt plaats in het sorteercentrum Nieuwegein: PostNL sorteercentrum Nieuwegein Grote Wade 80 3439 NT Nieuwegein
A.3	In het sorteercentrum in Nieuwegein worden de door de Client ingestuurde Zelfafnamebuizen evenredig verdeeld in porties van gelijk gewicht in postzakken van 100 stuks.
A.4	De post wordt vóór XX uur in de ochtend afgeleverd bij de XX Screeningslaboratoria. Dit gebeurt op de afgesproken adressen van de Screeningslaboratoria. Postbezorging vindt plaats van XX t/m XX.
A.5	Locaties voor leveringen: Lab X
A.6	De persoon die de postzending (postzak) ontvangt in het Screeningsscreeningslaboratorium tekent een pakbon voor ontvangst. Er wordt gewerkt met een logboek als er niet voor ontvangst getekend kan worden en er wel post achtergelaten wordt door PostNL. De bezorger van PostNL geeft in het logboek aan hoe laat de zending is afgeleverd. De Screeningslaboratoria zijn verantwoordelijk voor de aanwezigheid van dit logboek. PostNL scant daarnaast de post bij aflevering en kan daarmee aantonen hoe laat een zending geleverd is.
A.7	Wanneer PostNL een zending, om welke reden dan ook, niet of niet tijdig kan leveren dan wordt het betreffende Screeningsscreeningslaboratorium direct geïnformeerd door PostNL en worden afspraken gemaakt over de daadwerkelijke levertijd. Calamiteiten, vragen of klachten over de uitvoering van de ritten kunnen naar de Customer Service van PostNL Express. Tel. 088-8685825 of express@postnl.nl . Bij geen gehoor kan de Senior Accountmanager PostNL Express worden gebeld.
A.8	Wanneer een Screeningsscreeningslaboratorium een zending, om welke reden dan ook, niet of niet tijdig kan ontvangen wordt PostNL daar onverwijld van op de hoogte gesteld door het Screeningsscreeningslaboratorium en/of de Contractmanager van BVO NL. In dergelijke situaties worden zendingen evenredig verdeeld over de Screeningslaboratoria die wel zendingen kunnen ontvangen. Voor Achterwacht wordt verwezen naar het Protocol achterwacht. Wanneer een Screeningsscreeningslaboratorium een zending de daaropvolgende dag (-en) niet kan ontvangen dan wordt er naar gestreefd om op doordeweekse dagen voor 12:00 uur een dergelijk besluit te nemen. De adviseur kwaliteit Screeningslaboratoria informeert de XX andere Screeningslaboratoria, de Servicedesk van BVO NL over de omleiding en informeert PostNL over de omleiding.

5.3.2. Voorzienbare procesverstoring en te ondernemen actie

In de keten is er in de meeste gevallen sprake van een procesverstoring waarbij er tussen twee ketenpartners een verstoring in het proces optreedt. De Ketenpartner bij wie een verstoring optreedt neemt zelf contact op met de betreffende andere Ketenpartner om de verstoring te verhelpen. Als een procesverstoring hinderlijk is of bijvoorbeeld meermalen optreedt dan informeert de betreffende

Ketenpartner I&CM van BVO NL daar per mail of telefonisch over.

Voorzienbare procesverstoring	Actie Ketenpartner
Aantal geleverde Zelfafnamebuizen komt niet overeen met de pakbon	Screeningslaboratorium neemt contact op met BVO NL.
De Zelfafnamebuizen zijn te laat of niet geleverd	Screeningslaboratorium neemt contact op met PostNL en BVO NL
Er is geen pakbon meegeleverd	Screeningslaboratorium neemt contact op met PostNL en BVO NL.

6. Storing of Calamiteit

In de meeste gevallen is er in de keten sprake van een Storing die op relatief eenvoudige wijze is te herstellen. Voorbeelden van Storingen zijn in voorgaande hoofdstukken opgenomen bij het uitschrijven van elk van de onderlinge afhankelijkheden.

Naast Storingen kunnen zich in de keten ook Incidenten of Calamiteiten voordoen. Incidenten of Calamiteiten zijn van dezelfde orde, alleen de impact van een Calamiteit is (veel) groter dan van een incident. In het Uitvoeringskader staan 5 soorten Calamiteiten gedefinieerd die alle vijf opschaling vereisen door middel van het informeren van de programmacoördinator BVO DK van het RIVM:

1. met groot effect op de uitvoering van het Bevolkingsonderzoek programma;
2. met grote schade voor de gezondheid van een Cliënt of Cliënten of kans daarop;
3. met grote schade aan Rijkseigendommen;
4. politiek gevoelige afwijkingen;
5. mediagevoelige Incidenten met afbraakrisico voor het Bevolkingsonderzoek als geheel.

In geval van Calamiteiten werken de Ketenpartners conform de Escalatieprocedure zoals beschreven in het Protocol Risicomanagement ([Protocol risicomanagement bevolkingsonderzoek darmkanker | RIVM](#)) en hanteert daarbij onderstaande Escalatieladder van BVO NL.

IT gerelateerde afwijkingen	Overige afwijkingen
Raad van Bestuur	Raad van Bestuur
↑ Manager BVO NL	↑ Manager BVO
↑ Teamleider beheer/helpdesk	↑ Programmamanager BVO DK
↑ Servicedesk BVO NL	↑ Adviseur Inkoop- en contractmanagement

6.1. Achterwacht

De Screeningslaboratoria hebben een verplichting om als Achterwacht te fungeren wanneer een Screeningsscreeningslaboratorium in een ander Perceel met de Calamiteit, het Incident of intern procesprobleem daar een beroep op doet, waarbij dagelijks een extra productie van maximaal x% (% wordt later vastgesteld) van het dan geldende Dagvolume van het 'uitgeschakelde' Screeningslaboratorium of Screeningslaboratoria van de betreffende Opdrachtnemer gevraagd kan worden, en daarnaast mogelijk ook van geheel of gedeeltelijke overname van Logistiek en opslag van materiaal conform de Procedure Achterwacht Screeningslaboratoria Darmkanker, Bijlage 7. Het is niet mogelijk om vooraf vast te stellen hoe lang een periode van Achterwacht duurt. Alle betrokken Partijen stellen alles in het werk om de periode van Achterwacht zo kort mogelijk te houden.

Bij dreigende discontinuïteit bij één van de Screeningslaboratoria wordt het protocol Achterwacht in Keten-DAP BVO DK

werking gesteld om gezamenlijk capaciteit en productie voor kortere termijn om te buigen. De productiestroom dient tot maximaal x% (% wordt later vastgesteld) van het landelijke totaal te kunnen worden opgeschaald per Screeningslaboratorium.

7. Overig

7.1. ScreenIT release

Na afronding van een vooraf bepaald aantal sprints vindt er in opdracht van BVO NL een ScreenIT release plaats. Een release wordt ongeveer een week van tevoren per mail aangekondigd door de Service Manager van BVO NL. In deze mail staat vermeld welke wijziging er wordt doorgevoerd en op welk leverancier(-s) de wijziging impact heeft. In de meeste gevallen hoeft een release geen actie vanuit de Ketenpartners.

Via het wijzigingsproces worden afspraken gemaakt over de wijze van in gebruik name en eventueel benodigde maatregelen in geval van problemen na de release.

7.2. Wijzigingenbeheer

Voor wijzigingenbeheer wordt verwezen naar Bijlage 8.

7.3. Exit en overgang

Het doel van de exit- en overgangsfase is het ervoor zorgen dat aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst en/of deze Keten-DAP, Opdrachtgever en Gebruikers zo goed mogelijk in staat worden gesteld om de dienstverlening te doen overgaan op (een) nieuwe opdrachtnemer(s), waarbij de continuïteit van het BVO DK wordt geborgd.

Met elk van de Ketenpartners zijn bij het aangaan van de overeenkomst afspraken vastgelegd in het kader van de exit. Ook in de Exitfase is de samenwerking tussen de verschillende leveranciers en BVO NL belangrijk, om gedurende de overgangsfase de continuïteit te borgen en de overeenkomsten op een nette wijze af te hechten.

7.4. Feestdagen (intern-) nationaal

Iedere Ketenpartner kent jaarlijks terugkerende bedrijfssluitingen. Deze zijn hieronder weergegeven.

BVO NL

- 1 januari Nieuwjaarsdag
- Eerste paasdag
- Tweede paasdag
- 27 april Koningsdag
- 5 mei Bevrijdingsdag
- Hemelvaart
- Eerste pinksterdag
- Tweede pinksterdag
- 25 december Eerste kerstdag
- 26 december Tweede kerstdag

Leverancier FIT-Testmethode en diens onderaannemers

-

PostNL

PostNL levert op nationale (Nederlandse) feestdagen geen retouren af op de Screeningslaboratoria: Pasen, Pinksteren, Hemelvaart en Kerst. In december schakelt PostNL voor reguliere post landelijk over naar 72-uurs dienstverlening. De 24-uurs dienstverlening blijft gelden voor Medisch Post/retourzendingen van de terugzendpakketten. In de praktijk heeft de overschakeling op 72-uurs post tot gevolg dat het aanleveren van de terugzendpakketten een aantal dagen afwijkt van het reguliere aantal dat dagelijks wordt geleverd.

SKML

-

Lab X

-

VCA-leverancier

-

Aldus overeengekomen en ondertekend,

Namens ketenpartner:
Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland

Namens ketenpartner:
Lab X

Naam:
Functie:
Datum:

Naam:
Functie:
Datum:

Namens ketenpartner:
LAB X

Namens ketenpartner:
LAB X

Naam:
Functie:
Datum:

Naam:
Functie:
Datum:

Namens ketenpartner:
Leverancier FIT-testmethode

Namens ketenpartner:
VCA-leverancier

Naam:

Naam:

Functie:
Datum:

Namens ketenpartner:
PostNL

Naam:
Functie:
Datum:

Functie:
Datum:

Namens ketenpartner:

Naam:
Functie:
Datum:

**Bijlage 1. Voorbeeldmail afroep Zelfafnamebuizen en
gebruiksaanwijzing door VCA-leverancier bij Leverancier FIT-
Testmethode en Drukker**

Bijlage 2. Overzicht van de geïnstalleerde Leverancier FIT- Testmethode Apparatuur en benodigdheden

Bijlage 3. Overzicht inkoop producten – wiens verantwoordelijkheid

In te kopen/af te roepen door		
Opdrachtnemer:	Inkopen/afroepen bij:	Kosten voor:
Afnamepakketten		Opdrachtnemer
Benodigdheden voor		Opdrachtgever
Benodigdheden voor		Opdrachtgever
Screeningslaboratoriumbenodigdheden voor		Opdrachtnemer
XX		Opdrachtnemer

Bijlage 4. Voorbeeld afroepformulier Verbruiksmaterialen door Screeningslaboratoria bij Leverancier FIT-Testmethode

Bijlage 5. Voorbeeld Afroepbevestigingsformulier Leverancier FIT-Testmethode aan Screeningslaboratoria

Bijlage 6. Software release schema

Bijlage 7. Procedure Achterwacht (incl. bijbehorende bijlagen)

Bijlage 8. Procedure Wijzigingenbeheer