

## Psychosociaal informatie- en verwijscentrum COVID-19

*Een digitaal loket voor informatie over psychosociale aspecten van de COVID-19 pandemie, ondergebracht bij Rijksoverheid.nl*

- Goede informatie, die gebundeld op één locatie wordt aangeboden, kan zorgen verminderen en onrust wegnemen. Belangrijke les uit eerdere crises.
- De website van Rijksoverheid.nl wordt gepositioneerd als de plaats voor alle vragen en informatie, en derhalve zou hier bij aangesloten kunnen worden voor alle zaken rondom psychosociale hulpverlening.

### Wat houdt de éénloketgedachte in?

- Een online éénloketfunctie – toegankelijk via een website of een app – is idealiter een combinatie van, enerzijds, goed geordende informatie op veel gestelde vragen, toegankelijk voor iedereen (collectieve informatie en verwijzing).
- Anderzijds is het een plek waar mensen terecht kunnen bij een persoon die maatwerk kan leveren en mensen - met bijvoorbeeld psychische nood - goed kan doorverwijzen naar meer specialistische hulp (individuele verwijzing).

### Wat kan een éénloketfunctie betekenen bij COVID-19

- De huidige websites Rijksoverheid.nl en rivm.nl bieden op dit moment weinig informatie over de psychosociale gevolgen van COVID-19 en hoe daarmee om te gaan. Dergelijke informatie wordt momenteel versnipperd en elders aangeboden. Wat ontbreekt is een koppeling van betrouwbare informatiebronnen en het ondersteuningsaanbod voor hulpverleners, zorg- of dienstverlenende instanties en burgers, inclusief kwetsbare groepen.

### Wat betekent dit concreet?

- Er wordt een **landingspagina** toegevoegd aan de website van de rijksoverheid, toegespitst op psychosociale aspecten van COVID-19 voor burgers en hulpverleners (werktitel is bijvoorbeeld “Psychosociaal informatieloket corona”). Hierin zal een onderscheid gemaakt worden in informatie voor het algemene publiek, en informatie die aan professionals wordt aangeboden.
- De website biedt informatie op **veel gestelde vragen** en nuttige/toegankelijke kennispublicaties, waar mogelijk verwijzen naar de bronwebsite zodat geen doublures ontstaan
- De website bevat **verwijzingen naar dienstverleners** organisaties waar mensen met individuele vragen en behoeften terecht kunnen (Rode Kruis, GGD en RIVM callcenters, kindertelefoon, ouderenlijn, 113 online, ARQ contactpunt hulpverleners, steeds voorzien met een korte duidelijke toelichting)
- Uitgangspunt blijft: lokaal waar het kan, nationaal waar het moet
- Er wordt gefaseerd te werk gegaan, klein beginnen en later aanvullen met doelgroepen en bijpassende informatie waar nuttig

### Wat vraagt het aan organisatie en capaciteit?

1. Doorlopend inzicht in behoeften en problemen van de doelgroepen: samenwerking van RIVM, GGD GHOR Nederland, ARQ Kenniscentrum Impact en Nivel.
2. Medewerkers die inhoudelijk teksten en kennisproducten opstellen/verzamen, passend bij de doelgroepen en informatiebehoeften van dat moment, en ook kritisch zijn op de kwaliteit en toegankelijkheid van beschikbare materialen: via bovenstaande.
3. **Coördinatie en webredactiecapaciteit, gekoppeld aan het NKC en webbeheer van de overheidswebsite (nog niet voorhanden): vereist aanvullende capaciteit en afspraken.**

De inhoud wordt afgestemd met bestaande koepel- en kennisorganisaties van zorginstellingen en beroepsgroepen en relevante netwerken, inclusief GGZ en OGGZ.