



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*



Proces inrichten beantw

Betrokken:

- Infopunt
- **VraagAanbodtriage Loker –
specifiek ingericht voor
Corona vragen**
- **Centrumhoofden of
aangewezen coördinatoren**

(10)(2e)

(10)(2e)



Conclusies

- Proces is goed ingericht
- De ingerichte VraagAanbodTriage Loket (verder het Loket) voldoet goed
- De vragen van professionals nemen af, sterke afname aanbiedingen
- Centra/ experts weten elkaar goed te vinden voor afstemming als vraag interdisciplinair is, net als in reguliere tijden;
- Aanvullende 'hubs' zijn niet opgericht en zijn gezien verminderde vraag niet nodig; wel worden interne mailadressen voor specifieke doeleinden, zoals onlangs protocollen ingericht
- Registratie is per centrum anders ingericht (zie sheet 5), maar leidt niet tot inconsistentie in antwoorden, vanwege de goede afstemming
- Zowel Infopunt als het Loket hebben standaard proces antwoorden geformuleerd voor uiteenlopende onderwerpen
- Daar waar inhoudelijke vragen herhaaldelijk terugkomen, zoals effect Corona op drink- of zwemwater, toegevoegd aan Q&A op RIVM website (of subsite, zoals biociden) of webdossier aangemaakt; Communicatie is daar goed bij betrokken



Adviezen aan CMT

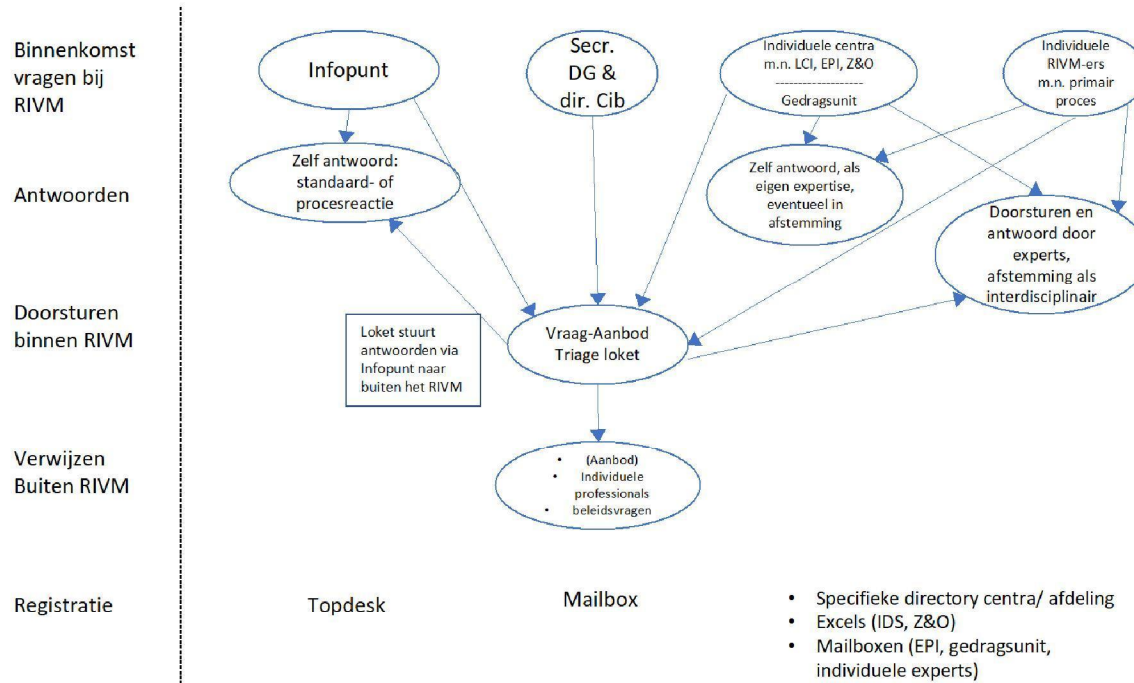
1. geen verdere procesmatige inrichting nodig; aantal optimalisaties (zie volgende sheet)
2. Informeer de centrumhoofden over de optimalisaties
3. denk alvast na wanneer het Loket afgeschaald kan worden en vraag daarvoor advies aan het Loket



Optimalisaties

- RIVM'ers kunnen terecht bij het Loket < (10)(2e) @rivm.nl > voor alle vragen waar ze niet weten wat ze ermee heen moeten, dus niet alleen voor aanbod; het Loket is er mede om collega's te ontlasten
- Als RIVM-er vraag krijgt (vanuit netwerk/ relatie) die wordt doorgestuurd voor beantwoording (via Triage loket of direct naar expert), zal de RIVM-er expliciet aan moeten geven als ze terugkoppeling willen over het antwoord
- Als RIVM'ers de reactie op de vraag die ze uitsturen centraal willen registreren, dan kunnen ze het antwoord BCC naar Info@rivm.nl sturen, die registreert het in Topdesk

Hoe loopt het proces? Adviesvragen van professionals aan RIVM (niet zijnde aanbiedingen, onderzoeksvoorstellen of opdrachten van reguliere opdrachtgevers)



NB Niet alle pijlen staan erin vanwege eenvoud



Voorstel governance

CMT

OKTP

Loket

(10)(2e)

@rivm.nl



Adviezen aan CMT

1. geen verdere procesmatige inrichting nodig; aantal optimalisaties (zie volgende sheet)
2. informeer de centrumhoofden over de optimalisaties
3. denk alvast na wanneer het Loket afgeschaald kan worden en vraag daarvoor advies aan het Loket

Verzoek: decharge van dit project





Ter achtergrond: uit opdrachtformulering - projectresultaat

- Het proces om vragen van professionals (i.e. branche organisaties) zodanig in te richten dat de kritische processen binnen het RIVM zijn ontlast en de vragen integraal en consistent beantwoord worden en er van geleerd wordt. Dat laatste vooral als het RIVM herhaaldelijk dezelfde vragen krijgt, en het antwoord dan gemakkelijk herhaald kan worden (en niet ad hoc hoeven te 'shoppen' binnen het RIVM), cq makkelijker doorverwijst naar anderen (buiten het RIVM) die de vraag beter kunnen beantwoorden.
- Het project is klaar als het proces is ingericht en goed loopt. Daar zal in ieder geval een governance structuur bij horen en een registratie van de vraag en het antwoord.



Ter achtergrond: uit opdrachtformulering - uitgangspunten

- Lean, tuig het niet te groot op
- Verbinden van wat er is:
 - Sluit aan bij wat is georganiseerd rondom Corona, crisisorganisatie binnen RIVM, startend bij het VraagAanbodTriage loket/ monitor, "hubs" bij IDS en Z&O, kennisbank infopunt
 - Sluit aan bij bestaande (crisis) structuren binnen het RIVM; ook omdat maatregelen van anderhalve meter nog lang duren en de staande organisatie dit ook kan afhandelen.
 - Ontwikkel indien nodig aanvullende "hubs" en/of verbreed bestaande "hubs" als voorportaal van centra/units waar veel vragen terecht komen
- Beantwoordt alleen vragen van branche organisaties en professionals (burgers doorverwijzen)
- Als de vragen elders (buiten het RIVM) beter op zijn plek zijn, dan daar beantwoorden
- Interdisciplinair zijn van hubs (beantwoording van de vragen) als de vraag daartoe uitnodigt