



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Informatie- & Verwijscentrum COVID-19

Een eenduidig en onafhankelijk loket

15 juli 2020

Inhoud presentatie

Wat is een éénloketfunctie?

Geleerde lessen eerdere IVC's

Noodzaak en urgentie IVC COVID-19

Verwachtingen

Eerste ervaringen

Conclusie



Wat is een éénloketfunctie?

De essentie

“Breng de brede diversiteit aan informatie en diensten voor getroffen en met allerlei vragen en problemen in de nasleep van een ramp zoveel mogelijk samen op één punt.” (aanbeveling Parlementaire Enquêtecommissie Vliegcrash Bijlmermeer)

Herkend als aanbevolen sleutelinterventie

- Gezondheidsraad (2006)
- Multidisciplinaire richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises (2014)

In praktijk gebracht bij

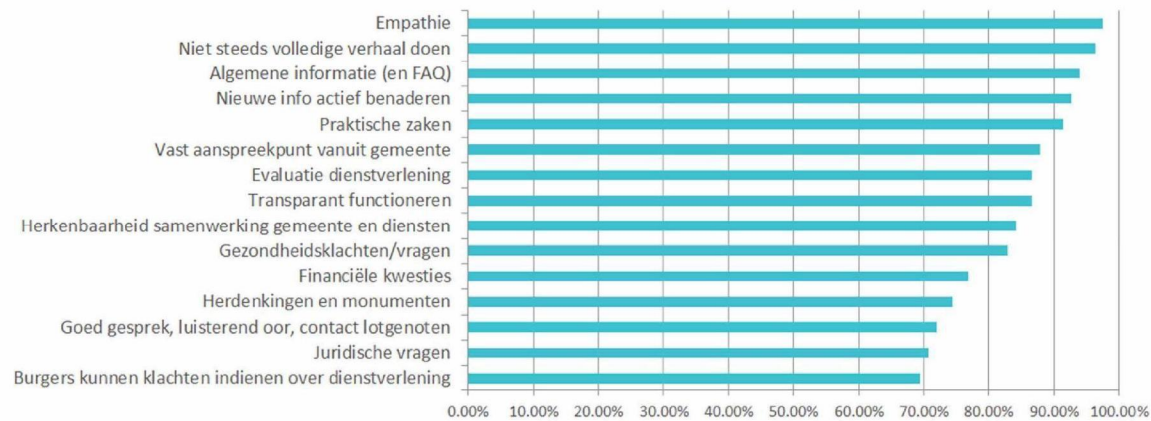
Fysiek: Enschede en Volendam, Q-Koorts

Virtueel: Koninginnedag 2009, Vliegcrashes Tripoli en MH17

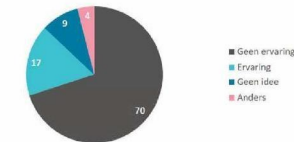
Wat is een éénloketfunctie?

Kenmerken éénloketfunctie

Consensus in literatuur, interviews met experts, getroffen en gemeentelijke medewerkers (bron: peiling 2019)



NIVEL
Nederlands Instituut voor
Veiligheid en Blijfschap

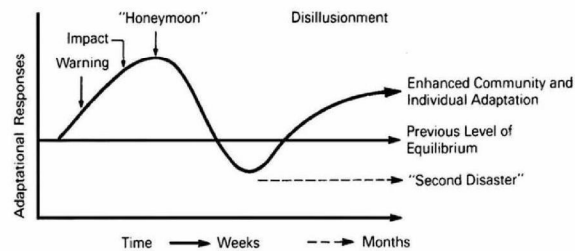


ARQ

Geleerde lessen eerdere IVC's

Uit evaluaties in binnen- en buitenland

- Behoeftte is lange tijd actueel (bijvoorbeeld Cafébrand Volendam 20 jaar later)
- Eenduidigheid/betrouwbaarheid van informatie wordt gewaardeerd
- Aandacht voor de ramp na de ramp, verlies van sociale steun, gebrek aan erkenning (veranderende behoeften per fase)
- Voorziet in behoefte van dienstverleners om kennis te ontsluiten, met doelgroepen te communiceren en het aanbod samen te brengen



Bron:
Raphael 1986

Noodzaak en urgentie

Er ontstaan veel initiatieven en "partiële" one-stop-shops

Voordelen

- Uiting van maatschappelijke veerkracht
- Uiting van sociale steun

Nadelen

- Gefragmenteerde aanbod voor doelgroepen en deelaspecten
- Soms desinformatie/wat is echt belangrijk of bruikbaar?
- Burgers, overheden en dienstverleners zien door de bomen het bos niet meer
- Kwaliteit aanbod-gedreven aanbod niet vast te stellen

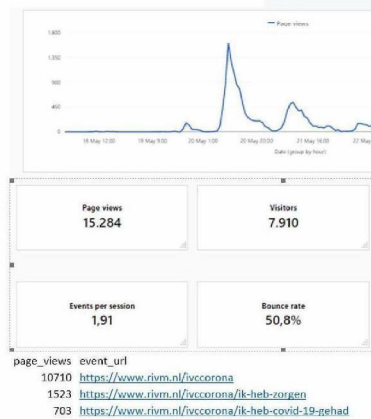
Verwachtingen vanuit netwerk

Partners wachten op IVC

- Coördinatiegroep PSH-GOR (plek om doelgroepen nazorg te bedienen)
- Gedragsunit RIVM (plek om handelingsperspectieven te delen)
- Ondersteuningsorganisatie voor corona-patiënten (Q-Support; wil aansluiten)
- LOTC en Coördinatoren bevolkingszorg (één plek voor psychosociale informatie en communicatie)

Eerste ervaringen

- Mooie lancering door Hugo de Jonge en Paul Blokhuis
- Goede bezoekersaantallen



The top part of the image shows a tweet from Hugo de Jonge (Vice Premier) dated May 19, 2020. The text of the tweet is: "De gevolgen van het #coronavirus vragen mentaal wat van ons allemaal. Misschien ben je somber, of heb je zorgen. Ben je op zoek naar hulp of informatie over hoe je hiermee om kunt gaan? Dan kan je terecht bij het Informatie- en Verwijscentrum mentale gezondheid COVID-19. <https://link.in/en/HQzjt>"

The bottom part shows a screenshot of the website landing page titled "Informatie- en Verwijscentrum mentale gezondheid COVID-19". It features a main heading "Eén loket voor mentale gezondheid" and three sub-sections: "Ik heb COVID-19 (gehad)", "Ik werk in de zorg", and "Ik heb zorgen".



Mensen die niet lekker in hun vel zitten en om wat voor reden dan ook door de coronacrisis last hebben van mentale klachten kunnen terecht op [rivm.nl/ivccorona](https://www.rivm.nl/ivccorona). Ik ben blij dat we mensen ook zo deze periode kunnen helpen.



10:10 a.m. · 20 mei 2020 · Twitter Web App



Informatie- en verwijscentrum COVID-19

Eén loket voor mentale gezondheid
www.rivm.nl/ivccorona



Conclusie

VWS voelt zich verantwoordelijk voor volksgezondheid

- Meeste mensen zijn weerbaar en veerkrachtig.
- IVC helpt en verwijst juist kwetsbare doelgroepen die zorg nodig hebben.

In huidige situatie ontstaan er risico's

- Veel zelfbenoemde experts bieden hulp aan.
- De kwaliteit van deze aanbod-gedreven initiatieven is niet vast te stellen.

Eénloketfunctie is uitermate geschikt voor een crisis als COVID-19

- Langdurig crisis: oog voor ramp na de ramp.
- Wisselende behoefte in verschillende fases.
- Basis voor integratie dienstverlening vanuit "witte" en "oranje" kolom