Nota voor CMT over opheffen VraagAanbodTriage
9 juli 2020; (10)(2e)

Achtergrond
In maart 2020 is het VraagAanbodTriage punt opgericht. Aanleiding hiervoor was de hoeveelheid mail die op verschillende plekken het RIVM binnen kwam met covid-19 gerelateerde vragen en aanbiedingen. Het doel van het inrichten van dit centrale punt was om RIVM-ers en infopunt@rivm.nl te ontlasten, het voorkomen van gemiste belangrijke aanbiedingen of dubbel werk en zorgvuldige beantwoording van mail t.b.v. de reputatie van het RIVM. Vanuit verschillende hoeken van het RIVM is gemeld dat het loket echt een meerwaarde had.

Vanuit het VraagAanbodTriage team zelf is de behoefte geuit om na te denken over afschalen van het VraagAanbodTriage punt. Vanwege de volgende redenen:

- Het aantal mails dat binnenkomt is behoorlijk afgenomen.
- De vragen over aanbod zijn er vrijwel niet meer.
- Het team dat de mailbox beheert heeft zich tijdelijk gecommitteerd en moet weer terug naar de reguliere werkzaamheden.

Het VraagAanbodTriage team heeft met (10)(2e) (vanuit C&D), (10)(2e) (vanuit Infopunt) en (10)(2e) (vanuit CMT) nagedacht over inbedding van (de functie van) het loket in bestaande structuren.

Voorstel
Voor een deel zullen we weer terugvallen op de professionaliteit en verantwoordelijkheid van de RIVM-collega's. Net zoals wanneer collega's vragen binnen krijgen die niet over covid-19 gaan. Dit betekent dat collega's zelf wegen of een mail belangrijk genoeg is om te behandelen en op zoek gaan naar iemand die de mail kan behandelen. Als ze de mail wel belangrijk vinden, maar niet weten waar ze er mee naar toe moeten, kan deze naar info@rivm.nl worden gestuurd. Dit laatste geldt alleen voor covid-19 gerelateerde vragen.

Het Infopunt neemt dus een deel van de functie van het VraagAanbodTriage punt over. Het Infopunt gebruikt daarvoor de verwijslijst die is opgesteld door het VraagAanbodTriage team en neemt die op in hun kennisbank. Voor vragen waar het Infopunt echt geen raad mee weet, kunnen ze terecht bij twee leden van het VraagAanbodTriage team (waarvan één ook bij LCI zit).

Deze verandering wordt op dezelfde manier binnen het RIVM gecommuniceerd als toen het VraagAanbodTriage punt in leven werd geroepen: via mail van de DG en bericht op Insite. De mailbox van het VraagAanbodTriage punt krijgt een autoreply tekst waarin staat dat het loket is opgeheven en waarin gezegd wordt wanneer je met het Infopunt contact op kunt nemen.

Er is ook nagedacht over de vraag wat te doen als het aantal vragen weer toeneemt en het Infopunt het binnen de huidige bezetting niet meer redt. Het lijkt dan niet nodig om het VraagAanbodTriage punt weer opnieuw in te richten. Met name het aanbod zal niet meer zo sterk een rol spelen als bij de eerste uitbraak van covid-19. Een goede optie is dan om de bestaande structuur (lees: Infopunt) te versterken. Bij voorkeur met mensen die ook met hun benen in het centrum staan waar de meeste vragen betrekking op hebben (zoals LCI in de afgelopen periode). Dat zal een grotere meerwaarde hebben dan mensen vanuit een domein dat verder van de inhoud van de vragen af staat.

Planning
Dinsdag 14 juli akkoord door CMT
Woensdag 15 juli communicatie naar RIVM-ers
Woensdag 15 juli laatste dienst door VraagAanbodTriage