

**To:** [redacted] [redacted] [redacted]@rivm.nl  
**From:** [redacted] [redacted]  
**Sent:** Fri 3/26/2021 8:24:08 AM  
**Subject:** RE: Agendapunt/verzoek aan het COC: herstart capaciteit voor VraagAanbodTriage  
**Received:** Fri 3/26/2021 8:24:09 AM

Thnx!

[redacted] [redacted]  
 [redacted]

.....  
**Communicatie en Duurzame Informatievoorziening**  
**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**  
 Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

.....  
**M** [redacted] [redacted]  
**T** [redacted]  
**E** [redacted]@rivm.nl  
**W** <http://www.rivm.nl>

.....  
**RIVM** *De zorg voor morgen begint vandaag*

---

**From:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Sent:** vrijdag 26 maart 2021 08:34  
**To:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Cc:** [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>; [redacted] [redacted] <[redacted]@rivm.nl>  
**Subject:** Agendapunt/verzoek aan het COC: herstart capaciteit voor VraagAanbodTriage

Goedemorgen [redacted],

Vanuit het RIVM Infopunt en C&D hierbij een verzoek om tijdelijk de extra capaciteit van het in juli 2020 afgeschaalde VraagAanbodTriagepunt weer in te kunnen zetten. Dit lijkt ons een besluit van het COC. Daarom breng ik het bij jou ik. Wil je dit alsjeblieft agenderen? [redacted] [redacted] is inhoudelijk aanspreekpunt op de details.

### **Verzoek aan COC: (tijdelijke) herstart 'VraagAanbodTriage'**

Momenteel ontvangt het RIVM Infopunt ongeveer 600 vragen per dag over het coronavirus. Veel van deze vragen worden door het Infopunt beantwoord met behulp van de website van het RIVM en Rijksoverheid. Daarnaast gebruikt het Infopunt Q&A's die aangeleverd zijn vanuit de verschillende projecten.

Op dit moment krijgt het Infopunt vragen die niet makkelijk te vatten zijn in Q&A's. Hierdoor kunnen niet altijd alle vragen direct beantwoord worden en moeten we op zoek naar het antwoord. Dit blijkt in de praktijk vaak lastig. Deze signalen ontvangen wij ook van andere afdelingen die niet altijd weten waar ze met een ontvangen vraag terecht kunnen als ze een vraag krijgen die niet bij hen hoort.

Het is niet altijd direct duidelijk wie of welk project een antwoord zou kunnen hebben. Ook duren deze zoektochten vaak langer dan dat we zouden willen. Een reden is dat er personele verschuivingen zijn binnen het RIVM en er nieuwe afdelingen bij zijn gekomen. Dit proces kost nu veel tijd en zorgt voor vertraging in de beantwoording van de vragen.

Om dit proces te versoepelen, stellen we voor om op korte termijn van het VraagAanbodTriage team een (tijdelijke) herstart te geven. Daarbij kunnen kennishouders van de diverse onderwerpen vragen beantwoorden danwel door zetten naar de juiste afdelingen waar de vragen thuis horen. Hierdoor zal de klant sneller geholpen worden en zorgt het voor een efficiencyslag voor de organisatie.

Bij het besluit te stoppen met het VraagAanbodTriagepunt is bijgevoegd ter info. In die nota staat dat het destijds het meest pragmatisch leek om niet het triagepunt opnieuw op te starten, maar

extra capaciteit onder te brengen bij het Infopunt. Dat advies lijkt ook nu het meest pragmatische. De oplossingsrichting is het dedicated toewijzen van (twee) projectmedewerkers, die de weg kennen binnen het Instituut, waarmee het Infopunt een pool kan creëren om de mailbox te bemensen en te verwerken.

Hartelijke groet, 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu  
Postbus 1, 3720 BA Bilthoven  
Antonie van Leeuwenhoeklaan 9, 3721 MA Bilthoven  
[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

5.1.2e

RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

**Van:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Verzonden:** donderdag 25 maart 2021 15:10

**Aan:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**CC:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Verzoek herstart Vraagandbodtriage

Ha 5.1.2e (en 5.1.2e),

Dank voor je toelichting. Waar de extra capaciteit geplaatst wordt heb ik niet direct een voorkeur voor, maar waar ik wel een voorkeur voor heb is welke medewerker deze werkzaamheden gaat uitvoeren.

Het inhuren van extra capaciteit hiervoor is geen enkel probleem, maar waar ik (en denk de rest van de organisatie met vragen) vooral behoefte aan heb is een ingang waarachter medewerkers zitten die weten waar de informatie te halen valt.

Dus het extra inhuren van uitzendkrachten biedt in mijn beleving niet de oplossing. Wel het inzetten van RIVM medewerkers die weten waar ze de informatie moeten zoeken/ophalen.

Zonder direct iemand aan te willen wijzen, maar ik heb erg prettig contact met 2 medewerkers vanuit het project van vaccinatie huisarts die nu al veel informatie voor ons opzoeken.

Dit gebeurt nu op basis van de goodwill van deze medewerkers, maar kan dus ieder moment afgelopen zijn omdat het project hen volledig nodig heeft. Als we dit contact zouden kunnen vastleggen voor een langere periode dan zou dit al de oplossing kunnen zijn.

Wellicht dat er nog meer projectmedewerkers zijn die dit erbij kunnen doen om een pool te creëren die een mailbox bemannen.

Groet,

5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e 5.1.2e  
5.1.2e 5.1.2e

.....  
**Dienst Vaccinvoorziening en Preventieprogramma's (RIVM-DVP)**

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

.....  
T +31 5.1.2e  
M + 5.1.2e  
Aanwezig: 5.1.2e

RIVM De zorg voor morgen begint vandaag

**From:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Sent:** donderdag 25 maart 2021 14:21

**To:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Cc:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Subject:** RE: Verzoek herstart Vraagandbodtriage

Hi 5.1.2e

Ik heb uit het CMT archief nog de nota gehaald waarin we het afschalen en de voorwaarden voor opnieuw opschaling hebben uitgewerkt (juli 2020).

In die nota staat dat het destijds het meest pragmatisch leek om niet het triagepunt opnieuw op te starten, maar extra capaciteit onder te brengen bij het Infopunt. Dit had ik aan de voorkant van de discussie moeten delen maar ik dacht er pas aan na het lezen van het voorstel.

5.1.2e is dit gegeven de huidige dynamiek en met wat je nu weet een goede oplossing? Of wil je de extra capaciteit buiten het Infopunt organiseren?

Graag hierin nog een keuze maken. Daarna kan het voorstel naar 5.1.2e toe.

Verantwoordelijkheid voor plaatsing binnen Infopunt is de staande organisatie (infopunt, dus 5.1.2e). Verantwoordelijkheid voor plaatsen buiten Infopunt (triageloket) was destijds directeur V&Z en daarna 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e. Hoe dat nu te beleggen is een vraag voor het COC.

Kosten op covid-19 programma.

Hartelijke groet, 5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu  
Postbus 1, 3720 BA Bilthoven  
Antonie van Leeuwenhoeklaan 9, 3721 MA Bilthoven  
[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

5.1.2e

RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

**Van:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Verzonden:** donderdag 25 maart 2021 13:15

**Aan:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Onderwerp:** RE: Verzoek herstart Vraag-aanbod-triage

Hoi,

Inbrengen bij het CMT kan via 5.1.2e. Wel moet duidelijk zijn wat het kost en wie ervoor verantwoordelijk is.

Groet, 5.1.2e

**From:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Sent:** donderdag 25 maart 2021 11:36

**To:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Cc:** 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

**Subject:** Verzoek herstart Vraag-aanbod-triage

Hallo 5.1.2e en 5.1.2e,

5.1.2e heeft het signaal afgegeven dat de afhandeling van vragen vertraging oploopt en daarom willen we het verzoek doen aan het CMT om de vraag-aanbod-triage weer nieuw leven in te blazen. Hieronder het verzoek. De vraag is even hoe we dit bij het CMT ingediend krijgen. Kan dat via 5.1.2e of is daar een andere route voor?

Groet 5.1.2e

(Tijdelijke) Herstart 'Vraag-aanbod-triage'

Momenteel ontvangt het RIVM Infopunt ongeveer 600 vragen per dag over het coronavirus. Veel van deze vragen worden door het Infopunt beantwoord met behulp van de website van het RIVM en Rijksoverheid. Daarnaast gebruikt het Infopunt Q&A's die aangeleverd zijn vanuit de verschillende projecten.

Op dit moment krijgt het Infopunt vragen die niet makkelijk te vatten zijn in Q&A's. Hierdoor kunnen niet altijd alle vragen direct beantwoord worden en moeten we op zoek naar het antwoord. Dit blijkt in de praktijk vaak lastig. Deze signalen ontvangen wij ook van andere afdelingen die niet altijd weten waar ze met een ontvangen vraag

terecht kunnen als ze een vraag krijgen die niet bij hen hoort.

Het is niet altijd direct duidelijk wie of welk project een antwoord zou kunnen hebben. Ook duren deze zoektochten vaak langer dan dat we zouden willen. Een reden is dat er personele verschuivingen zijn binnen het RIVM en er nieuwe afdelingen bij zijn gekomen.

Dit proces kost nu veel tijd en zorgt voor vertraging in de beantwoording van de vragen.

Om dit proces te versoepelen, stellen we voor om op korte termijn van het VraagAanbodTriage team een (tijdelijke) herstart te geven. Daarbij kunnen kennishouders van de diverse onderwerpen vragen beantwoorden danwel door zetten naar de juiste afdelingen waar de vragen thuis horen. Hierdoor zal de klant sneller geholpen worden en zorgt het voor een efficiencyslag voor de organisatie.

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

.....  
**Communicatie en Duurzame Informatievoorziening**

**Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu**

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

.....  
**M** 06

5.1.2e

**T** 030

**E** 5.1.2e @rivm.nl

**W** <http://www.rivm.nl>

.....  
**RIVM** *De zorg voor morgen begint vandaag*