

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Informatie- en Verwijscentrum COVID-19

Loket Mentale Gezondheid

Offerte



Algemene gegevens

Opdrachtgever

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Contactpersoon

5.1.2e

☎: 06- 5.1.2e

✉: 5.1.2e @minvws.nl

Opdrachtnemer

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum

Uitgevoerd door:

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises

Contactpersoon

5.1.2e

✉: 5.1.2e @arq.org

Geldigheid offerte

De offerte is geldig tot 1 september 2020



Achtergrond

Op 27 februari 2020 is in Nederland de eerste besmetting vastgesteld met de Coronavirus Disease 2019 (hierna: COVID-19), die sinds 11 maart door de WHO als pandemie erkend is. Het luidde een uitbraak van het virus in Nederland in die tot verregaande maatregelen van de Nederlandse regering leidde. De maatregelen grijpen diep in het openbare leven in, wat leidt tot onrust en soms ook angst onder zorgverleners, werkgevers en burgers, met name als de maatregelen langdurig van kracht blijven. Na de acute fase van de crisis werken de effecten van maatregelen nog lang door. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (hierna: VWS) heeft de behoefte uitgesproken aan centrale en eenduidige informatieverstrekking en doorverwijzing voor de psychosociale aspecten van COVID-19. De geëigende vorm om dit aan te bieden is in de vorm van een Informatie- en Verwijscentrum (IVC); een digitale één-loketfunctie waar burgers terecht kunnen voor vragen, actuele informatie en bemiddeling naar allerlei diensten waaronder lotgenotencontact.¹

Dit projectvoorstel heeft tot doel aan deze behoefte te voldoen door een IVC in te richten voor de psychosociale aspecten die gepaard gaan met de COVID-19 crisis door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises (hierna: ARQ) in samenwerking met het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, hierna: RIVM.

Er is een wildgroei aan informatiepunten en -loketten ontstaan vanuit een verschillende context en met wisselende doelen. Psychosociale aspecten delven daarbij nogal eens het onderspit en de kwaliteit kan niet in alle gevallen worden vastgesteld. Dit projectvoorstel bouwt voort op en sluit aan bij datgene wat al wordt geboden onder eindverantwoordelijkheid van verschillende departementen (waaronder VWS) en het RIVM. Er ontstaat daardoor een eenduidig, onafhankelijk loket waarvoor geldt:

- a) Alle betrokkenen kunnen er terecht voor actuele- en achtergrondinformatie over psychosociale aspecten van de crisis (afgestemd op de fase en context). Ook kunnen zij indien nodig in verbinding worden gesteld met hulp-, zorg- en dienstverleners;
- b) Mensen kunnen via het IVC direct met juiste ondersteuning en hulpverlening in contact komen;
- c) Informatie over behoeften, problemen en risicogroepen wordt actief op groepsniveau verzameld om doorlopend betekenisvolle informatie voor overheden en dienstverleners af te leiden zodat duidelijk wordt of aanvullende maatregelen gewenst of noodzakelijk zijn;
- d) De inhoud en vorm zijn complementair aan bestaande regionale en lokale structuren. Lokaal waar het kan, landelijk waar het moet.

¹ zie ook de *Multidisciplinaire richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises*, 2014: p.42-43



Projectdoel

Doel van dit project is om gedurende twee jaar te voorzien in een online dienstencentrum IVC COVID-19. Het gaat om een platform aansluitend op de zelfredzaamheid van de betrokkenen, dat doorlopend gevoed en ingevuld wordt op basis van veranderende behoeften en problemen van betrokkenen. Het IVC is onafhankelijk, betrouwbaar en warm, is een uiting van betrokkenheid en ondersteunt mensen psychologisch, sociaal en praktisch.

Conform de Multidisciplinaire richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises worden burgers, die langdurig problemen ondervinden, geadviseerd contact op te nemen met bestaande zorgvoorzieningen in de regio, zoals de huisarts. De huisarts kan beoordelen of doorverwijzen naar professionele hulpverlening nodig is.

Werkwijze en resultaten

Dit IVC past in een traditie. Het is inmiddels gebruikelijk om bij (potentiële) rampen en crises een IVC te ontwikkelen zodra een populatie over een groter gebied is verspreid. In de opzet wordt geput uit eerdere ervaringen met IVC's en de evaluaties die zijn uitgevoerd onder getroffenen en betrokkenen. Met name de ervaringen van Koninginnedag 2009, de vliegramp in Tripoli (2010), de vliegramp MH17 (2014) en de voor VenJ ontwikkelde IVC scenario's (2010) dienen als basis.

Op grond van deze ervaringen, alsmede de kennis over behoeften van betrokkenen streven wij naar een IVC dat de volgende facetten kent:

1. Het IVC biedt een diversiteit aan informatie, afkomstig van vele partijen, die wordt gebundeld en op een toegankelijke manier wordt ontsloten voor betrokkenen;
2. Het IVC biedt continue beschikbare ondersteuning, signalering en waar nodig doorverwijsmogelijkheden voor betrokkenen, ook in de moeilijke fase nadat 'het stof is neergedaald'. De ondersteuning zal minstens 2 jaar worden geboden in een vorm die aansluit bij de veranderende context en omstandigheden;
3. Het IVC levert sturingsinformatie op; risico- en andere sturingsinformatie voor overheden om beslissingen op te baseren (denk aan specifieke kwesties waarover men ontevreden of bezorgd is, vragen waar men mee zit);
4. Een evaluatierapport waarin wordt nagegaan in hoeverre het projectdoel behaald is en welke lessen er geleerd zijn voor andere rampen en crises.



De algemene opzet van het IVC is dat de informatie en diensten laagdrempelig toegankelijk zijn. Hier is informatie over de volgende onderwerpen te vinden:

Informatie- en Verwijscentrum mentale gezondheid COVID-19

COVID-19 (nieuwe coronavirus)

Actuele informatie

Achtergrond

- Aanpak bestrijding
- De ziekte (COVID-19)
- Het virus (SARS-CoV-2)
- Huisdieren
- Hygiëne
- Kinderen
- Loket mentale gezondheid
- Mondkapjes en handschoenen
- Outbreak Management Team (OMT)
- Risicogroepen
- Testen
- Verspreiding
- Water
- Werk
- Zwangerschap

Vragen & antwoorden

COVID-19 in grafieken

Video's en downloads

Zorgprofessionals

Onderzoeken

Eén loket voor mentale gezondheid

De maatregelen om de verspreiding van het nieuwe coronavirus tegen te gaan beïnvloeden iedereen. De beperkingen in het contact, het sluiten van sportclubs, horeca en culturele instellingen, en het thuiswerken maken dat de dagen nog steeds anders zijn dan normaal. Sommige mensen worden ziek, of overlijden. De druk op de professionals in verpleeghuizen, zorginstellingen en ziekenhuizen is hoog. Emotioneel en mentaal vraagt de uitbraak van het nieuwe coronavirus dus ook wat van ons allemaal.

Als je op zoek bent naar hulp of informatie hoe je met de emotionele belasting om kunt gaan, dan is het niet altijd duidelijk bij wie of waar je terecht kunt. Daarom is er nu één online loket gericht op het bevorderen van de mentale gezondheid: het Informatie- en Verwijscentrum COVID-19.

Het loket is ingericht door ARQ, samen met het RIVM, in opdracht van VWS. Het loket blijft de komende twee jaar bestaan en wordt nog verder ingevuld op basis van actuele behoeften en vragen. Lees meer over [het IVC op deze pagina](#).

Ik heb COVID-19 (gehad)



Besmet raken met het nieuwe coronavirus (COVID-19) heeft een grote impact. De maatregelen maken het nog moeilijker om steun te ervaren wanneer je ernstig ziek bent of bent geweest.

[Lees meer →](#)

Ik werk in de zorg



De coronacrisis legt een enorme druk op de gezondheidszorg en haar zorgprofessionals. Het kan druk, angst en stress veroorzaken. Hoe zorg je ook nog goed voor jezelf en je personeel?

[Lees meer →](#)

Ik heb zorgen



Eerst leek het nog of de situatie maar van korte duur zou zijn, maar nu bereiden we ons voor op een bepaalde tijd voor op de 'anderhalve meter samenleving'.

[Lees meer →](#)

Screenshot IVC-COVID19, www.rivm.nl/ivccorona (1 juni 2020)

Werkpakketten

In de volgende paragrafen worden de werkpakketten die leiden tot de resultaten nader toegelicht en worden de activiteiten per werkpakket omschreven.

Werkpakket 1: Opzetten en onderhouden van de IVC website

Opzetten

De opzet van het IVC vereist een nadrukkelijke afstemming met relevante departementen en partners. De eerste weken van het project worden gebruikt om zorgvuldig af te stemmen zodat het helder is waar het IVC wordt opgezet, wie afzender is en hoe afstemming met de Rijksoverheid plaatsvindt, al dan niet in tijdelijke crisisstructuren.

Als onderdeel van deze voorbereiding wordt in dit werkpakket aandacht besteed aan de technische voorbereiding van de website, communicatie over de lancering en afstemming met het RIVM over de initieel te plaatsen inhoud op de site.



Onderhouden

De verwachting is dat gedurende de crisis de behoefte en aandachtspunten wijzigen. Het IVC wil al in het ontwerp voorbereid zijn op dergelijke wijzigingen. Het is onvermijdelijk dat er een overlap in informatie zal ontstaan gezien de vele aanbieders. Dit hoeft niet problematisch te zijn en kan zelfs de toegankelijkheid ten goede komen. Het is wel van belang dat de inhoud van de informatie overeenkomt op verschillende plekken. Er komt naast eigen informatie een overzicht van relevante links die direct bezocht kunnen worden. De samenwerkende partijen hebben daarom de taak om informatie congruent te houden, rekening houdend met een veranderende context, en steeds betrouwbare en up-to-date informatie te blijven bieden. Om deze taak uit te voeren, wordt een redactieraad opgericht.

Werkpakket 2: Doelgroepenanalyse

Deze crisis heeft diverse kenmerken waarvan bekend is dat het risicofactoren zijn voor het ontwikkelen van klachten. Vrijwel iedereen is geraakt door de directe gevolgen (ziekte en zorg voor zelf of naasten) of indirecte gevolgen van het virus (mitigerende maatregelen). Mensen die ziek worden mogen geen of slechts zeer beperkt bezoek ontvangen, met name na opname in het ziekenhuis en ook in de stervensfase. Ook andere doelgroepen, zoals mantelzorgers en bewoners van verpleeghuizen hebben het zwaar te verduren.

Psychosociale ondersteuning bestaat in de eerste plaats uit het toegankelijk maken van betrouwbare en relevante informatie. Dat biedt voor de meeste mensen al voldoende steun en erkenning om de situatie aan te kunnen. Het IVC biedt een centrale locatie waar hieraan aandacht voor is. Binnen dit project willen we die signalerende en verbindende functie realiseren via een instrumentarium dat voortbouwt op de jarenlange en specifieke expertise van ARQ en het RIVM.

In dit werkpakket worden nieuwe doelgroepen geïdentificeerd en worden nieuwe thema's continu in kaart gebracht. De behoefte wordt gepeild en wordt vertaald naar een concreet initiatief. Als informatie over thema's via doelgroepen beschikbaar komt, wordt dit door ARQ geconceptualiseerd, samengevoegd en geduid. Bestaand materiaal wordt periodiek doorontwikkeld naar de actuele situatie.

Eén van de doelen van het IVC is het leveren van sturingsinformatie; informatie over behoeften en problemen van specifieke doelgroepen wordt actief verzameld. Hieruit wordt doorlopend betekenisvolle informatie voor overheden en dienstverleners afgeleid (relevant voor beleid en praktijk), zodat duidelijk wordt of aanvullende maatregelen gewenst of noodzakelijk zijn (denk aan specifieke kwesties waarover men ontevreden of bezorgd is, vragen waar men mee zit).

Om dit te realiseren beoogt ARQ alle bronnen van informatie samen te voegen zodat het kan leiden tot sturingsinformatie. Startpunt hierin is gebruikmaken van de kanalen waar ARQ al toegang toe heeft. Vragen en opmerkingen die hier binnenkomen worden centraal geregistreerd. Vragen en opmerkingen komen o.a. binnen vanuit de GGD'en, samenwerkingspartners en het contactpunt psychosociale ondersteuning voor zorgprofessionals. Mogelijk kan verworven informatie vanuit de Rijksoverheid op het gebied van psychosociale aspecten hierin worden meegenomen.



Werkpakket 3: Betrekken van partijen en partners

Het IVC beoogt één loket te zijn waar alle relevante partijen en partners samenkomen. Dit vereist, zeker in de eerste periode, veel tijd en energie om deze partijen proactief te betrekken bij het IVC. Veel partijen zullen zich ook uit zichzelf kenbaar maken.

C-Support

Een bijzondere rol is in dit opzicht toebedeeld aan C-support. Bij Kamermotie van 7 mei 2020 is aan de Regering verzocht "om te bezien hoe vraaggerichte nazorg kan worden ingericht voor post-COVID-19-patiënten waarbij zorg, begeleiding en onderzoek worden gecombineerd".² Naar aanleiding van deze motie heeft Stichting C-Support een plan van aanpak³ opgesteld om vraaggerichte zorg in te richten voor post-COVID-19 patiënten. Vanuit het IVC vindt vanaf de eerste fase periodieke afstemming plaats zodat wederzijdse verwijzing plaats gaat vinden als C-support haar dienstverlening gaat opstarten.

Opzet werkpakket

Dit werkpakket beschrijft hoe hier invulling aan wordt gegeven. In dit projectvoorstel wordt uitgegaan van het, gedurende de looptijd van het IVC, betrekken van maximaal 40 partijen op basis van een eerste screening van reeds bestaande initiatieven.

Per initiatief wordt in dit werkpakket opvolging gegeven aan aanmeldingen via het loket of één van onze ketenpartners. Vervolgens wordt dit initiatief geduid en wordt de kwaliteit beoordeeld aan de hand van een lijst met criteria.

Als een partij of partner aan de kwaliteitseisen voldoet, wordt er, in nauwe samenspraak met die partij, een beschrijving gemaakt van die partij voor het IVC, en in een later stadium wordt ook de inhoudelijke toevoeging opgesteld en geredigeerd.

Werkpakket 4: IVC Redactieraad en Klankbordgroep IVC

Redactieraad IVC

Een redactieraad zal worden opgericht waarin periodiek vraag gestuurde nieuwe informatie of conflicterende informatie ter tafel komt. Het doel is om te borgen dat informatie geverifieerd is, congruent is met andere beschikbaar informatie op de website en dat de juiste (kennis)experts worden betrokken bij de totstandkoming van teksten.

De samenstelling van de redactieraad beweegt mee met de inhoudelijke ontwikkelingen. De raad bestaat uit een kernteam dat ad-hoc kan worden aangevuld met kennisexperts. In het kernteam nemen deel:

- ARQ (voorzitter)
- VWS

² Motie Tweede Kamer, vergaderjaar 2019–2020, 25 295, nr. 325, geraadpleegd via:

<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2020Z08174&did=2020D17456>

³ Stichting C-Support (2020): Nazorg voor COVID-19 patiënten; begeleiden, verbinden en registreren.



- RIVM

Dit werkpakket behelst naast het formeren van de redactieraad tevens het voorzitten, coördineren en de organisatie en planning. De redactieraad identificeert senior experts, beoordeelt teksten inhoudelijk, levert nieuwe teksten aan en verwerkt revisies op eerder aangeleverde input. Tot slot wordt er een procesplan opgesteld en onderhouden waarin de processen van de redactieraad nader omschreven zijn en de samenwerking met andere netwerken en netwerkpartners tot uiting komt.

Klankbordgroep IVC

Om de kwaliteit vanuit de Redactieraad te waarborgen wordt parallel aan de redactieraad een klankbordgroep ingericht met (senior) experts. De klankbordgroep kan de redactieraad van gevraagd en ongevraagd advies voorzien.



Werkpakket 5: Evaluatie

De verwachting is dat via het IVC veel bezoekers op zoek zullen gaan naar informatie. Gezien de hoge verwachte aantallen bezoekers en het belang van goede informatievoorziening is het zaak dat het loket geëvalueerd wordt. Deze evaluatie betreft enerzijds een (periodiek) onderzoek naar het IVC en anderzijds naar het proces waarin het IVC tot stand gekomen is.

Tussentijdse en eindevaluatie IVC

Het is belangrijk om de werking van het IVC vanuit het oogpunt van de gebruikers te onderzoeken. Het biedt hen niet alleen de kans om aan te geven of ze al dan niet tevreden zijn over de kwaliteit van de informatieverstrekking, maar geeft hen ook de mogelijkheid om actief mee te denken over eventuele verbetering hiervan. Om die reden gaan er vanuit het IVC tussentijdse evaluaties plaatsvinden. De eindgebruiker zal informatie kunnen verschaffen over onder andere de toegang en het gebruik van de website, de uitstraling, beschikbare functionaliteiten en de inhoud van het IVC. Voor het evalueren van het IVC wordt informatie opgehaald bij de eindgebruikers. Hieronder verstaan we zowel burgers als (zorg)professionals die het IVC raadplegen voor informatie.

In dit werkpakket komen de volgende activiteiten terug om grondig te kunnen evalueren:

- Groepsinterviews met betrokken algemeen publiek
- Groepsinterviews met (zorg)professionals
- (Pop-up) enquête IVC website RIVM
- Vragenlijst voor gebruikers
- Verzamelen en analyseren gebruiksgegevens (statistieken)

Evaluatie totstandkomingsproces IVC:

Daarnaast is het wenselijk om de perceptie van de verschillende betrokken partijen ten aanzien van het procesverloop rondom het IVC te onderzoeken. Om het netwerk van betrokken partijen rondom het IVC in beeld te brengen, en de posities van deze partijen binnen het netwerk te verkennen, zullen vertegenwoordigers van alle betrokken partijen worden geïnterviewd. Dit zal gebeuren aan de hand van semigestructureerde interviews met een focus op het totstandkomingsproces.

Om de kwaliteit te borgen is het van belang dat er een begeleidingscommissie wordt ingesteld. Om het evaluatiedeel tot één geheel te brengen vinden daarom de volgende activiteiten plaats:

- Interviews onder betrokken partijen bij het opzetten IVC
- Opstellen rapportage
- Organiseren en faciliteren bijeenkomst begeleidingscommissie

Fasering

Met de opdrachtgever is afgesproken om dit project te faseren. De eerste fase, opstarten IVC, beslaat de eerste maanden en behelst een intensieve periode waarin het basis IVC is opgezet en gevuld met eerste teksten (maart - mei 2020). In deze eerste fase zal veel overleg nodig zijn met bestaande vormen van informatievoorziening en ICT. Na de eerste maand wordt de structuur verder geborgd en voorzien van meer precieze content en tooling voor de langere termijn, op geleide van sturingsinformatie.



Dit voorstel gaat ervan uit dat het IVC gedurende twee jaar wordt ondersteund, conform aanbevelingen van eerdere evaluaties. De doorlooptijd zal mede afhankelijk zijn van wensen en behoeften van doelgroepen (sturingsinformatie) en in overleg met opdrachtgever worden vastgesteld.

Rollen binnen het project

ARQ is contractpartner en als zodanig verantwoordelijk voor projectleiding en het regisseren van de interactieve productontwikkeling. Samen met het RIVM zijn wij verantwoordelijk voor de content van de website die steeds wordt besproken in een redactieraad.

VWS heeft een behoeftestellende rol richten ARQ en RIVM. Actuele ontwikkelingen kunnen door VWS kenbaar worden gemaakt aan de contractpartner en worden waar mogelijk geïncorporeerd in de opzet en uitvoering van het IVC.

ICT beveiliging is van groot belang. Primair sluit het IVC aan bij het ICT-beveiligingsbeleid van de Rijksoverheid. Indien er aanvullende eisen zijn, dan conformeert het IVC daaraan.

Realisatie en beheer van een dergelijk IVC vraagt veel dialoog en draagvlak. ARQ stemt daarbij zoals gebruikelijk af met het RIVM.

Om het online IVC zo actueel mogelijk te houden, onderhouden ARQ, VWS en het RIVM nauw contact met elkaar en met betrokken uitvoeringsorganisaties en de betrokken ministeries. Het IVC wordt steeds voorzien van nieuwe informatie en bestaande informatie wordt geüpdatet.

Begroting

Op basis van de beschreven werkpakketten in hoofdstuk 3, volgt hier de begroting op basis van de uit te voeren activiteiten.

1	<i>Opzetten en onderhouden website IVC</i>	€ 78.394
2	<i>Doelgroepenanalyse</i>	€ 74.632
3	<i>Partijen / partners</i>	€ 77.392
4	<i>Redactieraad en klankbordgroep IVC</i>	€ 89.334
5	<i>Evaluatie</i>	€ 89.630
6	<i>Projectmanagement</i>	€ 21.278
	Totaal excl. BTW	€ 430.659



Toelichting:

- Deze begroting is gebaseerd op inschattingen vooraf, maar gedurende de voortgang kan een budgetverschuiving tussen de onderdelen nodig blijken;
- Naast dit offertetraject worden kosten voor webhosting, websitebeheer en websitecommunicatie door het RIVM bekostigd;
- Indien de IVC belasting zich binnen de Coronacrisis anders ontwikkelt dan waarmee in de offerte rekening is gehouden en boven het plafond van deze offerte dreigt te komen, zal vroegtijdig overleg hierover met opdrachtgever door opdrachtnemer worden geïnitieerd om de IVC functie binnen deze ontwikkelingen zo effectief mogelijk en op juiste schaal met passend budget te kunnen continueren.

Privacy en dataveiligheid

Medewerkers behandelen de evaluatiegegevens vertrouwelijk en delen ze nooit met derden, tenzij daar afspraken over zijn gemaakt. De partij die de geheimhouding schendt is civielrechtelijk aansprakelijk voor de gevolgen van de schending. Partners in ARQ zijn zowel NEN 7510 als ISO 27001 gecertificeerd. De gegevens zijn eigendom van de ARQ-partner die het evaluatieonderzoek heeft uitgevoerd. Dit geldt voor alle data, van de antwoorden van de respondenten tot en met de analyses daarvan.

Risico's

Het IVC is per definitie actief in of na crisissituaties en gaat daarom gepaard met risico's omdat veel zaken tijdens een crisis niet te voorzien zijn. Daarom is voor een flexibele opzet gekozen die gedurende de looptijd makkelijk kan meebewegen met een veranderende context en actualiteit.

Hieronder worden projectrisico's en mitigerende maatregelen beschreven:

Risico	Maatregel
De IVC belasting ontwikkelt zich binnen de Coronacrisis anders dan gepland en vereist extra inspanning.	Vroegtijdig overleg met opdrachtgever door opdrachtnemer geïnitieerd om de IVC functie binnen deze ontwikkelingen zo effectief mogelijk en op juiste schaal met passend budget te kunnen continueren.
De behoefte aan een IVC overschrijdt de doorlooptijd van 2 jaar.	Opdrachtgever en opdrachtnemer overleggen vroegtijdig (tenminste 1 maand voor het verlopen van de offerte) over verlenging van het IVC en voorwaarden waaronder verlenging plaats kan vinden.
Vertrouwen in overheidsinstanties daalt waardoor informatie in twijfel wordt getrokken en het IVC haar één-loketfunctie dreigt te verliezen.	Opdrachtgever en opdrachtnemer treden in overleg over de afzender van informatie en locatie van het IVC.



Voortbouwen op bestaande kennis

ARQ zorgt ervoor dat kennis en ervaringen uit eerdere projecten en initiatieven worden meegenomen in de ontwikkeling van het IVC COVID-19, met name gaat het om:

- EU-OPSIC 2013-2016 [systematische kennisverzameling en vertaalslag naar online tool voor crisismanagers, hulpverleners en getroffen]en]
- Stimuleringsprogramma nafase 2013-2014 [probleemverkenning, praktische tools gericht op implementatie kennis uit richtlijnen]
- Ontwikkeling multidisciplinaire richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises 2012-2013
- Ontwikkeling rijksbrede visie en strategie voor de nafase van rampen en crises 2010-2012
- Ontwikkeling veerkrachtmonitor 2009-2010
- Monitoring behoeften en problemen getroffen poldercrash 2009-2013
- Ontwikkeling en onderhoud IVC Tripoli 2010-2011
- Ontwikkeling "Stil IVC" 2009-2010 [basisteksten en formats voor verschillende crisisscenario's]
- Ontwikkeling richtlijn psychosociale opvang geüniformeerden 2009-2010
- Ontwikkeling en onderhoud IVC Koninginnedag 2009
- Handreiking contact met getroffen 2011
- Handreiking zelforganisaties getroffen 2008
- Handreiking herdenken 2011
- Cogiscope (2016) Informatie en Verwijscentrum Oekraïne: wat kunnen we leren van nabestaanden en betrokkenen?
- Eindrapportage evaluatie IVC vliegramp Oekraïne
- Dückers et al. (2019) Voorbereid op éénloketfuncties bij rampen en crises - resultaten van een behoeftepeiling onder gemeenten

Inzichten opgedaan tijdens de realisatie en het onderhoud van het IVC COVID-19 worden meegenomen in de nazorg bij toekomstige rampen en crises.



Voorwaarden en geldigheid

Het genoemde bedrag is inclusief reiskosten, parkeer- en verblijfkosten. Facturatie vindt tussentijds gedurende de looptijd maandelijks of met een grotere tijdsinterval plaats, waarbij het offertebedrag tijdsevenredig in rekening wordt gebracht.

De offerte is geldig tot 1 september 2020.

Bij akkoord met deze offerte, verzoeken wij u vriendelijk de offerte ondertekend aan ons te retourneren, per e-mail naar 5.1.2e@arq.org.

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises

Ministerie van VWS

5.1.2e

5.1.2e

Opdrachtnemer

5.1.2e

Departementaal Crisiscentrum VWS
Opdrachtgever

Stichting ARQ

5.1.2e

5.1.2e

ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum