

To: [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]
[REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]@rivm.nl; [REDACTED]
From: [REDACTED]
Sent: Wed 5/13/2020 8:41:29 AM
Subject: RE: proces van in en uitstroom van corona gerelateerde vragen door professionals
Received: Wed 5/13/2020 8:41:30 AM
[Reactie centra op Corona vragen.docx](#)

Hallo allen,

Straks hebben we overleg. Ik heb nog een paar aanvullingen.

(10)(2e) (10)(2e) gaat deelnemen vanuit Communicatie.

Verder is mijn inventarisatie van de centra nog niet compleet, maar kan ik wel alvast delen. Waarschijnlijk 8 van de 14 centra (inclusief DVP) krijgen vragen van professionals, waar de meeste binnen komen bij EPI, Z&O, IDS? En LCI?, even Infopunt buiten beschouwing gelaten.

Ter aanvulling op (10)(2e) hieronder.

Oorspronkelijk gaat het om professionals die vragen dus niet zijnde media en burgers, dus breder dan Anoeek aangeeft. Uit de inventarisatie blijkt dat er nog een categorie te onderscheiden is en dat zijn opdrachtgevers (vnI ministeries) die veelal zijn gekoppeld aan bestaande opdrachten die uitgebreid/ aangepast worden nav Corona. Dat laatste versta ik niet onder professionals.

Ik ga uit dat de basis het VraagAanbodTriangeloket is en er geen nieuw loket opgetuigd hoeft te worden. Carolien heeft aangegeven dat zij de vragen vooralsnog prima aankunnen en zij zijn in het leven geroepen om te ontlasten. Als medewerkers uit de Centra dus niet weten waar ze naar toe moeten, dan sturen ze het hier naar toe.

Vragen die ik wil bespreken:

- Wat is de meerwaarde van Hubs op dit moment?
- Waarom een centraal punt om te registreren? Wat zou het doel zijn? Als we iets bureaucratisch gaan organiseren dan moet het wel een duidelijk doel hebben.
- Zijn er nog aanvullende uitgangspunten dan in projectdefinitie?

Tot zo,

(10)(2e)

From: (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl
Sent: dinsdag 12 mei 2020 16:29
To: (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl; (10)(2e) <(10)(2e)> @rivm.nl;
Subject: RE: proces van en uitstroom van corona gerelateerde vragen door professionals

Bij deze *

From: (10)(2e) (10)(2e)
Sent: dinsdag 12 mei 2020 16:12
To: (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>; (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>; (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>; (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>; (10)(2e) (10)(2e) <(10)(2e) @rivm.nl>;
Subject: RE: proces van en uitstroom van corona gerelateerde vragen door professionals

HI (10)(2e)

Ik heb ernaar gekeken en een opmerking geplaatst omdat ik denk dat we in een paar rijen wat dingen door elkaar gehaald hebben Qua vragen die bij Z&O en experts binnenkomen en hoe die afgehandeld worden.

Belangrijker punt is dat we nu gekozen hebben om naar de totale flow van vragen aan het kijken zijn in plaats van alleen de door professionele (zuster/collega) organisaties gestelde vragen. Met het in kaart brengen daarvan en het tegelijkertijd komen met mogelijke aanpassingen in het proces, proberen we volledig te zijn maar riskeren we soms ook om iets over het hoofd te zien.

Destijds heb ik al brainstormend bijgevoegd flow diagram gemaakt bij het nadenken over hoe dat eruit zou kunnen zien. Dat ging dus toen nog niet over alle vragen.. de vraag was destijds of er 1 loket moest komen met daaronder advieshubs zoals bij IDS en dat wat in oprichting was voor Milieu/Dier/Gezondheid. Vandaar een fictief loket opgevoerd voor die professionele vragen voor centraal overzicht en evt ontlasten van medewerkers. Na alle overleggen denk ik dat een principe uit die flowchart overeind blijft:

Vragen kunnen op allerlei plekken binnen komen, bij individuele collega's of bij de ingerichte mailadressen en loketten: **daar waar die binnenkomt moet een keus gemaakt worden en op basis van type vraag of vragensteller de vraag dan wel doorgestuurd worden , dan wel bij beantwoording een cc gestuurd worden** InfoPunt bijv voor de archivering en het overzicht..

Het is dus niet zozeer dat daar waar de vraag binnenkomt moet bepalen wat ermee gebeurt, maar dat mn het genre vraag en vragensteller bepalend zijn voor welke keus er door de eerste ontvanger gemaakt moet worden.

Tevens is van belang dat we ergens op een centraal punt overzicht kunnen hebben op de gestelde vragen en gegeven antwoorden: we bedachten via [@rivm.nl](https://www.rivm.nl) in TopDesk.

Ontlastings van medewerkers indien nodig/gewenst kan nog altijd ondervangen worden door evt alsnog in te richten advieshubs of centrale contacten aldaar die het regelproces ed wbt afstemming uit handen kunnen nemen.

Goed dus dat we inzichtelijk hebben gemaakt wat er nu gebeurt. Voor pragmatische aanpak met zo min mogelijk additionele bureaucratische stappen is het wellicht goed mn zowel iedere medewerker te instrueren (welke vragen stuur je door en naar wie/welk mail adres en als je wel zelf beantwoordt wat is van belang (in de afstemming en voor de registratie ed...)) als te weten waar mensen van buiten het RIVM hun vragen kunnen indienen, alsook goed in te bouwen dat er centraal ergens echt ook **actief zicht op is ipv alleen archivering voor evt vervolg actie**: hoe wordt CenD goed geattendeerd bijvoorbeeld, of andere partijen?)

Bovenstaande is expliciet niet bedoeld om een stap terug te zetten in het proces wat we in gang gezet hebben, maar om onder de aandacht te brengen dat met goede instructies aan alle mogelijke ontvangers (en daar waar van toepassing aan inzenders) vragen ook op de centrale plekken zichtbaar worden zonder een heel nieuw systeem op te tuigen, met de waarborging dat er overzicht geboden kan worden in wat er binnen komt en uit gaat qua antwoorden en hoe daaruit eventuele te bieden informatie ed destilleerd kan worden.

..my 2 cents. Tot morgen.

(10)(2e)

From: (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>

Sent: vrijdag 8 mei 2020 10:16

[illegible]

Subject: proces van in en uitstroom van corona gerelateerde vragen door professionals

Allen,

Hierbij in concept de uitwerking van de sessie van afgelopen woensdag.

Volgende week woensdag bekijken we met elkaar via GoToMeeting of er hiaten of onjuistheden inzitten en welke aanvullingen we kunnen toevoegen. Hier en daar staat nog een vraagteken.

Voor straks alvast een fijn weekend.

Hartelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

Operationeel Team Kritische Processen

(10)(2e) | RIVM | FCC | Coördinator Lean - Lean Six Sigma Black Belt/ Scrum master

M 06- (10)(2e) of (10)(2e) | (10)(2e) niet op kantoor

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