

Psychosociaal informatie- en verwijscentrum COVID-19

Een digitaal loket voor informatie over psychosociale aspecten van de COVID-19 pandemie, ondergebracht bij Rijksoverheid.nl

- Goede informatie, die gebundeld op één locatie wordt aangeboden, kan zorgen verminderen en onrust wegnemen. Belangrijke les uit eerdere crises.
- De website van Rijksoverheid.nl wordt gepositioneerd als de plaats voor alle vragen en informatie, en derhalve zou hier bij aangesloten kunnen worden voor alle zaken rondom psychosociale hulpverlening.

Wat houdt de éénloketgedachte in?

- Een online éénloketfunctie – toegankelijk via een website of een app – is idealiter een combinatie van, enerzijds, goed geordende informatie op veel gestelde vragen, toegankelijk voor iedereen (collectieve informatie en verwijzing).
- Anderzijds is het een plek waar mensen terecht kunnen bij een persoon die maatwerk kan leveren en mensen - met bijvoorbeeld psychische nood - goed kan doorverwijzen naar meer specialistische hulp (individuele verwijzing).

Wat kan een éénloketfunctie betekenen bij COVID-19

- De huidige websites Rijksoverheid.nl en rvm.nl bieden op dit moment weinig informatie over de psychosociale gevolgen van COVID-19 en hoe daarmee om te gaan. Dergelijke informatie wordt momenteel versnipperd en elders aangeboden. Wat ontbreekt is een koppeling van betrouwbare informatiebronnen en het ondersteuningsaanbod voor hulpverleners, zorg- of dienstverlenende instanties en burgers, inclusief kwetsbare groepen.

Wat betekent dit concreet?

- Er wordt een **landingspagina** toegevoegd aan de website van de rijksoverheid, toegespitst op psychosociale aspecten van COVID-19 voor burgers en hulpverleners (werktitel is bijvoorbeeld “Psychosociaal informatieloket corona”). Hierin zal een onderscheid gemaakt worden in informatie voor het algemene publiek, en informatie die aan professionals wordt aangeboden.
- De website biedt informatie op **veel gestelde vragen** en nuttige/toegankelijke kennispublicaties, waar mogelijk verwijzen naar de bronwebsite zodat geen dublures ontstaan
- De website bevat **verwijzingen naar dienstverleners** organisaties waar mensen met individuele vragen en behoeften terecht kunnen (Rode Kruis, GGD en RIVM callcenters, kindertelefoon, ouderenlijn, 113 online, ARQ contactpunt hulpverleners, steeds voorzien met een korte duidelijke toelichting)
- Uitgangspunt blijft: lokaal waar het kan, nationaal waar het moet
- Er wordt gefaseerd te werk gegaan, klein beginnen en later aanvullen met doelgroepen en bijpassende informatie waar nuttig

Wat vraagt het aan organisatie en capaciteit?

1. Doorlopend inzicht in behoeften en problemen van de doelgroepen: samenwerking van RIVM, GGD GHOR Nederland, ARQ Kenniscentrum Impact en Nivel.
2. Medewerkers die inhoudelijk teksten en kennisproducten opstellen/verzamen, passend bij de doelgroepen en informatiebehoeften van dat moment, en ook kritisch zijn op de kwaliteit en toegankelijkheid van beschikbare materialen: via bovenstaande.
3. **Coördinatie en webredactiecapaciteit, gekoppeld aan het NKC en webbeheer van de overheidswebsite (nog niet voorhanden): vereist aanvullende capaciteit en afspraken.**

De inhoud wordt afgestemd met bestaande koepel- en kennisorganisaties van zorginstellingen en beroepsgroepen en relevante netwerken, inclusief GGZ en OGGZ.