

**To:** (10)(2e) 2e <(10)(2e)@rivm.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>; (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>; (10)(2e)  
 (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Sun 5/10/2020 12:27:26 PM  
**Subject:** RE: Doorst: informatiepunt  
**Received:** Sun 5/10/2020 12:27:26 PM

Hi (10)(2e)

Nee, deze richtlijnen zijn er nog niet. In de basis geldt: de overheid moet vragen van burgers in behandeling nemen. Hier vallen vragen van adviesbureaus niet onder.

We hebben een algemene structuur voor het ontvangen en behandelen van vragen ingericht: het RIVM Informatiepunt + webcare door C&D'ers.

Daarnaast bepalen we per onderwerp hoe we met specifieke vragen om gaan.

Het RIVM Informatiepunt is ontwikkeld met als doel publieksvragen (burgers) af te handelen. Het RIVM beantwoordt hiermee vragen van professionals en burgers; op dezelfde kennisbasis en ongeacht via welk kanaal de vraag binnen komt (brief, email, telefoon, social media). Zoals (10)(2e) beschrijft wordt veelal doorverwezen maar als we een kennisantwoord hebben, geven we wel degelijk antwoord aan de burger. Zoals we bijvoorbeeld in januari, februari hebben gedaan voor het nieuwe corona virus. Ook via social media krijgen burgers via webcare in de regel antwoord op vragen of worden ze doorverwezen naar de plaats waar een antwoord te vinden is.

Bovenstaande laat veel ruimte binnen het RIVM voor maatwerk per onderwerp. Niet op ieder onderwerp wordt bijvoorbeeld webcare gedaan. Voor enkele onderwerpen is het beantwoorden van vragen van professionals (waaronder ook adviesbureaus) weer uiterst relevant. Er zijn ook projecten die met hun doelgroep communiceren via andere communicatiekanalen dan de algemene RIVM kanalen. Sinds 2019 is wel duidelijker geworden: neem opdrachtgevers mee in de discussie tbv creëren van financieringsruimte voor de taak 'vraagafhandeling'.

Ik help je graag verder op weg, door een communicatieadviseur mee te laten denken hoe je voor emissieregistraties e.e.a. specifiek in kunt richten.

Daarom neem ik het afdelingshoofd Programma's en Projecten (10)(2e) mee in cc.

Hartelijke groet, (10)(2e)

(10)(2e)  
 06 (10)(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)

Ik werk zelf op onregelmatige tijden. Antwoord vooral op een tijdstip dat voor jou schikt.  
 RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

---

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

**Verzonden:** vrijdag 8 mei 2020 13:46

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

**Onderwerp:** FW: Doorst: informatiepunt

Beste (10)(2e)

Via onderstaande mailwisseling kom ik bij jou uit.

Zou jij me misschien verder kunnen helpen? Wij zijn op zoek naar een antwoord op de vraag of er richtlijnen zijn voor het beantwoorden van vragen die door derden aan ons gesteld worden.

Van (10)(2e) begrijp ik dat jullie hier wel mee bezig zijn?

Hoor graag,  
 Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

---

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

**Sent:** woensdag 6 mei 2020 15:11

---

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

Subject: RE: Doorst: informatiepunt

Beste (10)(2e)

(10)(2e) is hoofd C&D inderdaad.

Groet,

(10)(2e)

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

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

Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31 30 (10)(2e)

M +31 6 (10)(2e)

(10)(2e) @rivm.nl

(10)(2e)

*RIVM De zorg voor morgen begint vandaag*

---

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

**Sent:** woensdag 6 mei 2020 13:22

**To:** (10)(2e)

**Subject:** RE: Doorst: informatiepunt

Beste (10)(2e)

Dank je wel voor je reactie.

Is (10)(2e) het afdelingshoofd Communicatie? Dan zal ik mijn vraag ook eens bij hem stellen.

Groet,

(10)(2e)

---

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

**Sent:** woensdag 6 mei 2020 11:52

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

**Subject:** RE: Doorst: informatiepunt

Beste (10)(2e)

Er is geen RIVM richtlijn beschikbaar voor het beantwoorden van vragen die ontvangen zijn.

Burgervragen worden in principe niet door het RIVM beantwoord. Wel sturen wij (het RIVM Infopunt) een reactie naar de vraagsteller waar de vraag wel gesteld kan worden (vaak de GGD of huisarts).

Vragen gesteld door professionals sturen wij (als we ze niet zelf kunnen beantwoorden m.b.t. de kennisbank) door naar het primaire proces met het verzoek om de vraag te beantwoorden/door te zetten.

Hierin kan het RIVM Infopunt wel een rol spelen door bijvoorbeeld de opgestelde reactie op de vraag door te sturen vanuit het Infopunt naar de vraagsteller.

Ik merk dat er per centrum een andere opvatting is over welke vragen wel/niet beantwoord moeten worden. Dit heb ik ook kenbaar gemaakt bij het hoofd van de afdeling Communicatie en daar zouden we mee aan de slag gaan, maar daar is tot op heden niets mee gedaan door de Coronacrisis.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

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

Lübeckplein 34 | 8017 JS Zwolle

Postbus 7020 | 8007 HA Zwolle

T +31 (10)(2e)

M +31 6 (10)(2e)

(10)(2e) @rivm.nl

(10)(2e)

RIVM De zorg voor morgen begint vandaag

**From:** (10)(2e) 2e**Sent:** vrijdag 1 mei 2020 13:01**To:** (10)(2e)**Subject:** Doorst: informatiepunt

Beste (10)(2e)

Wij hebben intern bij het project emissieregistratie (DMO, centrum Milieukwaliteit) vragen over de richtlijnen voor het beantwoorden van vragen die aan ons gesteld worden.

Welke vragen mogen/moeten we beantwoorden en welke niet (denk aan vragen van adviesbureaus bijvoorbeeld)?

Zijn hier richtlijnen voor?

Hoor graag,  
met vriendelijke groet,

(10)(2e) 2e

06 (10)(2e)

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>**Datum:** 1 mei 2020 om 12:16:22 CEST**Aan:** (10)(2e) 2e <(10)(2e)@rivm.nl>**Onderwerp:** RE: informatiepunt

Hoi (10)(2e)

(10)(2e) is coördinator van het informatiepunt. Hij kan je verder helpen.

Vriendelijke groet,

(10)(2e)

**Van:** (10)(2e) 2e <(10)(2e)@rivm.nl>**Verzonden:** vrijdag 1 mei 2020 12:00**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>**Onderwerp:** informatiepunt

Hoi (10)(2e)

Wij hebben intern bij de emissieregistratie vragen over de richtlijnen voor het beantwoorden van vragen die aan ons gesteld worden.

Welke vragen mogen/moeten we beantwoorden en welke niet.

Heb jij een contactpersoon voor mij bij wie we deze vraag neer zouden kunnen leggen?

Groet,

(10)(2e)

(10)(2e) 2e

Projectsecretaris Aerius en Emissieregistratie  
RIVM MIL/DMO

Postbus 1 | 3720 BA Bilthoven

Antonie van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA Bilthoven

T: +31 (0) (10)(2e) | +31 (0)6 (10)(2e) | [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

aanwezig: maandag - dinsdag - donderdag - vrijdag

Bezoekt u binnenkort een locatie van de Rijksoverheid? Dan dient u in het bezit te zijn van een geldige Rijkspas of een geldig identiteitsbewijs (paspoort, nationale identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument). Indien u bij de controle geen geldig identiteitsbewijs kunt tonen, wordt de toegang geweigerd. Legitimatiebewijzen van andere organisaties worden niet geaccepteerd.