

**To:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>, (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>, (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>, (10)(2e) <(10)(2e)@xerox.com>  
**From:** (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>  
**Sent:** Wed 5/20/2020 12:08:23 PM  
**Subject:** Re: 402491\_012132 pienter-corona 2e mailing - klacht  
**Received:** Wed 5/20/2020 12:08:54 PM

(10)(2e)

Het spijt me dat deze mailing niet goed is gegaan. Ik had (10)(2e) al toegezegd dat we zsm met een solution architect langs komen om nog eens naar het proces te kijken om te zien waar we kunnen verbeteren (e niet al de hassle hebben zoals afgelopen week \* ). Verder denk ik dat de nieuwe accountmanager die ik volgende week kom introduceren, ook veel gedoe weg moet kunnen nemen. De komende twee weken is de architect met vakantie, maar daarna zullen we dit zsm inplannen.

Verder denk ik dat we dit in de eerstvolgende kwartaalmeeting op de agenda zullen hebben.

Groet (10)(2e)

Met vriendelijke groet/kind regards.

(10)(2e)

Rijksoverheid

Xerox (Nederland) B.V.  
 p/a Kalvermarkt 53  
 2511 CB Den Haag

(10)(2e) <(10)(2e)@xerox.com>

m (10)(2e)

Xerox (Nederland) BV  
 Registered Office in Amsterdam, The Netherlands  
 Trade Register Nr. 33085653  
[www.xerox.nl](http://www.xerox.nl)  
[www.twitter.com/xeroxnederland](https://twitter.com/xeroxnederland)  
[www.facebook.com/xeroxnederland](https://www.facebook.com/xeroxnederland)

**LET OP: Tijdens onderstaande dagen is Xerox Communicatie Services gesloten. Wij willen u vragen hier rekening mee te houden bij het plaatsen van afroepen en bestellingen.**

**LET OP! i.v.m. bruggedagen hebben wij op 22 mei beperkte bezetting van onze orderdesk. Voor spoed kan u ons bereiken op ons algemeen nummer: 085 - 4000 166.**

**Onze leveranciers zijn deze dagen gesloten.**

**Juni: 1 juni (Pinksteren)**

**Wij wensen u hele fijne, maar bovenal gezonde feestdagen toe!**

This e-mail and any information attached to it ("e-mail") is intended solely for the person(s) to whom it is addressed and may contain confidential information. Access to this e-mail by anyone else is unauthorized. If you receive it in error you have no right to store, use, copy, distribute or otherwise disclose this e-mail and you are kindly requested to destroy it and reply to the sender indicating it was received in error.

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

**Datum:** woensdag 20 mei 2020 om 13:16

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@xerox.com>

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

**Onderwerp:** FW: 402491\_012132 pienter-corona 2e mailing - klacht

Beste (10)(2e)

Bijgaand een grote klacht over mailing die niet goed is gegaan. Ik zie in de mail dat je op de hoogte bent. Het betreft ruim 11000 brieven die niet op tijd zijn verstuurd. Ik hoef het belang van de mailing (corona-onderzoek) waarschijnlijk niet extra te onderstrepen.

Ik maak me hier grote zorgen om. Ik begrijp van Loes dat er toch weer veel fouten in de dienstverlening sluipen. Dit leidt tot imagoschade en onnodige kosten voor ons. Bijvoorbeeld; extra uren van het Communicatieloket en van een belteam dat in het weekend klaar zat.

De exacte kosten volgen nog.

Heb jij een voorstel/oplossing om dit structureel te verbeteren? Ik moet er juist nu extra op kunnen vertrouwen dat jullie dit soort mailingen aankunnen.

Groet, (10)(2e)

(10)(2e)

RIVM Stafeenhed Communicatie & Documentaire Informatievoorziening (C&D)  
Afdeling Corporate Communicatie  
Postbus 1  
3720 BA Bilthoven  
M (10)(2e)

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) De zorg voor morgen begint vandaag

---

**Van:** (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e)@xerox.com>  
**Verzonden:** dinsdag 19 mei 2020 15:50  
**Aan:** (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>  
**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@xerox.com>; (10)(2e), (10)(2e) <(10)(2e)@rivm.nl>  
**Onderwerp:** 402491\_012132 pienter-corona 2e mailing

Hoi (10)(2e)

Ik krijg je telefonisch niet te pakken, daarom maar even via de mail.

Ik begreep van (10)(2e) dat jullie heel weinig response hebben op de (10)(2e) Corona mailing van vorige week. Ik ben er ingedoken, en kom tot het volgende:

De twee kleine mailings zijn op vrijdagmiddag verzonden. De grote mailing (16 jaar en ouder) lag op schema vrijdagmiddag toen ik nog contact heb gehad met Venray. Echter, op het laatste moment ontstond er een probleem waarbij niet goed meer te controleren was welke brief en vervolgpagina's nu in de envelop zaten. Daarmee ontstond een data-lek risico, en de richtlijn is dan dat men de mailing opnieuw moet draaien. Aangezien het toen al vrijdagavond was, heeft men besloten de mailing vervolgens maandag opnieuw te printen en maandagmiddag aan PostNL aan te bieden.

Het spijt me heel erg dat ik jullie hierover niet eerder heb kunnen informeren. Mijn oprechte excuses hiervoor.

Groet (10)(2e)

Met vriendelijke groet/kind regards,

(10)(2e)

**Rijksoverheid**

Xerox (Nederland) B.V.  
p/a Kalvermarkt 53  
2511 CB Den Haag  
(10)(2e)@xerox.com

m (10)(2e)  
Xerox (Nederland) BV  
Registered Office in Amsterdam, The Netherlands  
Trade Register Nr. 33085653  
[www.xerox.nl](http://www.xerox.nl)  
[www.twitter.com/xeroxnederland](https://www.twitter.com/xeroxnederland)  
[www.facebook.com/xeroxnederland](https://www.facebook.com/xeroxnederland)

**LET OP: Tijdens onderstaande dagen is Xerox Communicatie Services gesloten. Wij willen u vragen hier rekening mee te houden bij het plaatsen van oproepen en bestellingen.**  
**LET OPI l.v.m. bruggedagen hebben wij op 22 mei beperkte bezetting van onze orderdesk. Voor spoed kan u ons bereiken op ons algemeen nummer: 085 - 4000 166. Onze leveranciers zijn deze dagen gesloten.**

**Jun1: 1 Jun1 (Pinksteren)**  
**Wij wensen u hele fijne, maar bovenal gezonde feestdagen toe!**

This e-mail and any information attached to it ("e-mail") is intended solely for the person(s) to whom it is addressed and may contain confidential information. Access to this e-mail by anyone else is unauthorized. If you receive it in error you have no right to store, use, copy, distribute or otherwise disclose this e-mail and you are kindly requested to destroy it and reply to the sender indicating it was received in error.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is verzonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. Het RIVM aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.  
[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) *De zorg voor morgen begint vandaag*

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.  
[www.rivm.nl/en](http://www.rivm.nl/en) *Committed to health and sustainability*