

**To:** (10)(2e) (10)(2e)@rivm.nl  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Tue 6/9/2020 8:24:09 AM  
**Subject:** FW: Empathisch te reageren klachten tbv corona uitbraak  
**Received:** Tue 6/9/2020 8:24:09 AM  
[concept algemene reactie op klachtbrieven.docx](#)  
[empathisch te reageren klachten.xlsx](#)

Hoi (10)(2e)

Zie bijlage voor de standaard brief vanuit communicatie, is deze ook wat jouw betreft akkoord?

In het Excel bestand staan drie klachten waarbij ik vanwege de inhoud van mening ben dat het RIVM niet met een standaard brief antwoord zou moeten geven.

Is het een idee om deze persoon, door iemand van de infolijn, persoonlijk te bellen en uitleg te geven over de rol van het RIVM en te vragen hoe het verder is afgelopen? Of gaan we een op de situatie gerichte brief opstellen? Zie ook de adviesvraag van (10)(2e) hieronder.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

T: (10)(2e)  
M: (10)(2e)



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

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

**Verzonden:** maandag 8 juni 2020 13:42

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

**Onderwerp:** RE: Empathisch te reageren klachten tbv corona uitbraak

Beste (10)(2e)

Hierbij een opzet voor een algemeen antwoord. Laat me weten wat je ervan vindt. Sta altijd open voor kritische opmerkingen\*

Voor wat betreft de klacht van mevrouw (10)(2e): Deze kwestie dateert van begin maart! Het is nu wel heel veel later. Ik vraag me af of ze niet ontploft als we nu komen met een persoonlijk antwoord. Ook is het testbeleid inmiddels heel anders.

Stel je voor toch een antwoord te formuleren teruggrijpend op de testsituatie hoe die toen was? Maar wat als, ik speel nu een beetje advocaat van de duivel, het voor haar of haar man of broer niet goed is afgelopen? Wat dan? Dan is een brief nu van ons niet echt op zijn plaats.

Graag advies.

Met vriendelijke groet, (10)(2e)

(10)(2e)

Infectieziekten Bulletin  
Bureauredactie

RIVM Stafeenheid Communicatie/  
Postbus (10)(2e)

3720 BA Bilthoven

Tel.: (10)(2e) (10)(2e)

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)

[www.infectieziektenbulletin.nl](http://www.infectieziektenbulletin.nl)

---

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

**Sent:** vrijdag 5 juni 2020 13:32

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

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

**Subject:** Empathisch te reageren klachten tbv corona uitbraak

Beste (10)(2e)

Hierbij stuur ik je een overzicht van klachten waarop een reactie vanuit het RIVM moet komen. Gezien de inhoud van de klacht en wat de mensen hebben meegemaakt, is er besloten om hier empathisch op te reageren ipv een standaard mail met een verwijzing naar de juiste ministerie of website.

Ik heb ook nog een groot aantal klachten waar een standaard reactie op geschreven moet worden. Deze gaan over het beleid en de richtlijnen waar het RIVM over adviseert.

In de reactie zou denk ik o.a. de volgende items terug kunnen komen: een excuus dat het zo lang heeft geduurd om een reactie te sturen (vanwege de drukte rondom de corona bestrijding), dat het RIVM adviseert over beleid en niet maakt, verwijzing naar de Q&A webpagina en/of überhaupt naar de website van het RIVM en naar die van de ministerie.

Hopelijk lukt het je of een collega van je om zo'n reactie op te stellen die we dan kunnen gebruiken om op het grootste deel van de klachten te reageren.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

T: (10)(2e)

M: (10)(2e)



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

A. van Leeuwenhoeklaan 9 | 3721 MA | Bilthoven

[www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) | RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.