



## Memo

**Datum**  
3 augustus 2016

**Van**  
R.P. Knigge  
050 750 50 92

**Aan**  
Margriet Taams

**Onderwerp**  
FFT

Hoi Margriet,

Naar aanleiding van jouw verzoek om onze ervaringen met 'Samen assertief voor Klant & Service' te delen, doe ik je bijgaand mijn reactie toekomen.

Ik ben het traject met jou ingegaan omdat wij ons als team en als individuele medewerker wilden verbeteren in de samenwerking binnen het team en in de individuele performance als klachtenambassadeur.

Ik heb de praktijksessies met jou als leerzaam ervaren, met name in de zin van: mezelf krachtig(er) neerzetten, spreken vanuit IK en niet vanuit JE. Vooral daar ben ik zeer mee bezig, ook privé. Sterker nog, ik kan niet meer denken in JE zonder dan direct te denken: nee..., IK!

Verder probeer ik meer dan voorheen er op te letten wat ik belangrijk vind en dat ik dat ook helder maak aan een ander. Ook als daar een (in mijn eerdere beleving vervelende) kritische feedback bij hoort.

Ik vind het erg lastig om nu aan te geven wat het mij concreet heeft gebracht. In ieder geval wel meer me bewust zijn van IK en wat ik wil en dat ik daar open en eerlijk over mag communiceren. Maar ook dat ik bij mijn collega's mag doorvragen of ik dingen goed zie of dat zij me nog verduidelijking of ook feedback willen geven. Vooral de sessies met elkaar vond ik daarin fijn, ook omdat ik van jou én van de anderen leerde. Ik dank jullie allen daarvoor!

Minder vond ik de tweewekelijkse verslaglegging, dat was voor mij toch wel een 'moetje'. En hoewel ik echt begrijp dat dit (ook) van belang is, stond me dat wel tegen. Wat niet wegneemt dat ik het wel heb gedaan en daarmee ook ervaren heb dat jouw persoonlijke succes plan werkt.

Dit is wat ik graag met jullie wilde delen.

Hartelijke groet



Ron Knigge

Klachtenambassadeur  
UWV Klant & Service, Oplosservice Noord

**Bezoekadres**  
Stationsweg 10  
9712 AC Groningen