

onderwerp Klachtenprocedure

Afzender Knigge, Ron (R.) 

Ontvanger info@woutverbree.nl 

Datum 09-03-2012 11:03

Geachte heer Verbree,

Ik heb uw voicemail beluisterd. Wij hebben juist afgesproken dat uw advocaat en de heer Saltzherr met elkaar contact onderhouden en dat zij afspraken maken met betrekking tot een gesprek over de klachten. Ik weet niet wat de stand van zaken hieromtrent op dit moment is. Ik denk dat u het beste contact kunt opnemen met uw advocaat omdat hij, zoals u zelf al heeft aangegeven, de contacten nu onderhoudt. Voor wat betreft de afhandelingstermijn van de klachten: de algemene wet bestuursrecht geeft UWV een termijn van 6 weken. Indien de afhandeling niet lukt binnen die termijn, kan UWV gebruik maken van de mogelijkheid om de behandeling te verdagen met nog eens 4 weken. UWV hanteert overigens zelf een (interne) streeftermijn van afhandeling binnen drie weken.

Uw klacht is op 4 februari 2012 geregistreerd en zou binnen drie weken (voor 28 februari) moeten zijn afgehandeld. Omdat dat niet is gelukt, hebben wij u een vertragingsbrief gezonden.

De afhandelingstermijn staat nu op uiterlijk 19 maart 2012.

Indien echter nodig kan dan ook nog, zoals gemeld, de afhandeling verdaagd worden.

Uiteraard willen wij echter zo spoedig mogelijk uw klacht afhandelen.

Ik ga er van uit dat u hiermee voorlopig voldoende bent geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Ron Knigge

Klachtenambassadeur

UWV

Klant & Service District Noord

Stationsweg 10 9726 AC Groningen

GROSO, gebouw B.6.24 A

Postbus 11112, 9700 CC Groningen

T (050) 750 50 92 M (06) 21 12 07 01

Intern: 850 92

F (050) 750 53 13 E ron.r.knigge@uwv.nl

Op woensdag niet aanwezig

Van: woutverbreen01@server38.firstfind.nl
[mailto:woutverbreen01@server38.firstfind.nl]

Verzonden: vrijdag 9 maart 2012 11:35

Aan: Knigge, Ron (R.)

Onderwerp: Re: Klachtenprocedure

goede morgen,

Dat is correct, maar U nog ik hebben nog iets mogen vernemen van uw collega. Wat mij erg bezig houdt en tevens mijn vraag is, is waarom we om tafel moesten en of dat nog actueel is? Wanneer dat nog actueel is, zal ik Mr van 't Hek daarvoor opdracht geven het te regelen, daar er over deze kwestie weinig of niets wordt gezegd.

met vriendelijke groet Wouter Verbree

Onderwerp RE: Klachtenprocedure

Afzender [Knigge, Ron \(R.\)](mailto:Knigge, Ron (R.)) 

Ontvanger woutverbreen01@server38.firstfind.nl 

Datum 12-03-2012 10:25

Dag heer Verbree,

Het lijkt mij het beste dat u dit via uw advocaat laat vragen. Ten aanzien van de 'noodzaak' van een gesprek kan ik alleen maar stellen dat de klant bepaalt of een gesprek noodzakelijk is. Als de klacht, zonder gesprek, schriftelijk en correct kan worden afgehandeld/opgelost en u daar tevreden mee bent, is het wat mij betreft ook goed. Ik denk echter dat in dit geval de weg naar een gesprek is ingegeven vanwege de door u gesignaleerde problematiek in uw klacht alsmede de inhoud van de door u verzonden klacht en mails.

Maar nogmaals: u bepaalt of er een gesprek gaat plaatsvinden. Ik stel dan ook voor dat u dit met uw advocaat bespreekt en dat uw advocaat dit weer met de heer Saltzheer bespreekt. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Groet, Ron Knigge