

Nieuwsbrief September 2018

Beste klant of bijna klant,

Hierbij weer belangrijke zaken die voor u van belang kunnen zijn.

Algemene Voorwaarden (bewindvoering, budgetbeheer)

Zoals aangekondigd in de laatste editie van de nieuwsbrief vindt u vanaf heden onze algemene voorwaarden op onze website. Deze voorwaarden gelden alleen voor de bewindvoering en budgetbeheer. Deze voorwaarden vervangen eventueel eerder getekende contracten. We hebben geen reacties ontvangen en dus treden deze in werking per zaterdag a.s. U kunt deze alsnog teruglezen door op de volgende link te klikken.

<https://www.fimar.nl/algemene-voorwaarden/>

Klachtenreglement (bewindvoering, budgetbeheer en schuldhulpverlening)

Op verzoek van een aantal klanten hebben we het klachtenreglement aangepast. Mocht u het niet eens zijn met een beslissing van uw zaakwaarnemer, dan dient u dit eerst aan uw zaakbehandelaar kenbaar te maken. Indien u er met uw zaakbehandelaar niet uitkomt, dan kunt u een klacht weggelgen. In het huidige reglement is opgenomen dat dit per brief dient te geschieden.

We hebben echter gemeend dat dit op een andere manier moet verlopen. Vanaf heden kan een klacht ook via de website worden ingediend. U vindt het klachtenformulier op onze website, onder het kopje contact en dan klachtenformulier. Uiteraard kunt u ook een brief sturen, zoals in het klachtenreglement is opgenomen.

Aanpassing formulier incidentele uitgaven (bewindvoering, budgetbeheer)

Het formulier incidentele uitgaven zal in september een klein beetje aangepast worden. Vanaf het moment dat de aanpassing heeft plaatsgevonden dient het dossiernummer juist te worden ingevuld. Mocht u uw dossiernummer niet kennen, dan is het handig even contact op te nemen met uw zaakbehandelaar.

Kinderbijslag oktober 2018 (bewindvoering, budgetbeheer)

Vanaf heden kunt u aanvragen voor de kinderbijslag weer indienen. We streven er altijd naar de gehele kinderbijslag aan u over te maken. Aanvragen doet u via de website (aanvraag incidentele uitgaven). Let u a.u.b. op dat u de aanvragen bij de juiste contactpersoon indient.

De uitbetaling van de aanvragen zal op **3 oktober 2018** plaatsvinden. Ik verzoek u vriendelijk, doch dringend, geen verzoek te doen de kinderbijslag eerder te ontvangen. Wij maken de kinderbijslag namelijk sowieso zo snel mogelijk over (misschien al eerder dan de 3e), maar aangezien alles handmatig gebeurt kost dit tijd. Ik vraag uw begrip hiervoor, we doen echt ons best!

Afwezigheid personeel (bewindvoering, budgetbeheer, schuldhulpverlening)

Hieronder vindt u de periodes dat uw zaakwaarnemer/bewindvoerder niet aanwezig zal zijn voor het telefonische spreekuur van 10-12 uur.

Mw. Buijk	Geen bijzonderheden
Mw. Van Pruissen	Geen bijzonderheden
Mw Wouters	Dinsdag 2 oktober - cursus
Dhr Boterman	Geen bijzonderheden

Zaakwaarnemers (bewindvoering, budgetbeheer, schuldhulpverlening)

Werkdagen van de zaakwaarnemers/bewindvoerder:

Carlijn Buijk	ma,di,wo,do,vr
Janneke van Pruissen	ma,di,wo,vr
Marieke Wouters	ma,di,do,vr
Joost Boterman	via email alle dagen

Speciaal voor nieuwe klanten (bewindvoering, budgetbeheer)

Wist u dat.....

- *We alle werkdagen van 10-12 uur telefonisch spreekuur houden?*
- *Als u niet op dat moment kan bellen u kunt vragen om een telefonische bel afspraak?*
- *U aanvragen voor incidentele uitgaven via de website www.fimar.nl doet?*
- *De verwerkingstijd van een aanvraag twee dagen is en u dus niet hoeft te bellen?*
- *U op onze website ook een persoonlijke site heeft, waar u de inkomsten, de uitgaven, het budgetplan en de schuldenlijst in kan zien?*
- *Deze persoonlijke pagina elke werkdag bijgehouden wordt, vakanties uitgezonderd?*
- *Er in de welkomstbrief informatie te vinden is over deze persoonlijk site?*
- *U geen bestellingen meer mag doen en dus bijvoorbeeld niet zelfstandig een abonnement kunt afsluiten*
- *U bij vragen altijd terecht kunt bij uw zaakwaarnemer.*

De volgende editie van de nieuwsbrief zal waarschijnlijk in oktober zijn. Mocht u vragen hebben n.a.v. bovenstaande dan verzoek ik u uw zaakwaarnemer te contacten.

De heer J.Boterman,
Algemeen Manager