

Spoed protocol cliënten

Indien er spoedgevallen plaatsvinden in de ochtend dan kunt u tussen 10 en 12 uur op werkdagen het beste telefonisch contact opnemen met ons. Het juiste telefoonnummer hiervoor is 0165-820114. Indien u op werkdagen buiten deze tijden een spoedgeval heeft, dan stuurt u een email naar info@fimar.nl. In de onderwerpregel plaatst u het woord SPOED en u legt in de email uit wat het spoedgeval betreft.

Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk berichten of eventueel bellen. Als niet duidelijk is wat het spoedgeval inhoudt dan zullen we geen actie ondernemen. Ook wordt er vanuit ons geen actie ondernomen als uw melding geen spoedgeval betreft.

Onder spoedgevallen wordt het volgende verstaan:

- Ziekenhuisopname van u zelf/partner of naaste familie
- Plotseling beslag op roerende zaken/bankbeslag of loonbeslag
- Niet ontvangen van leefgeld/gedeeltelijk ontvangen van leefgeld
- Dwangbevel dat naar u is verstuurd met dreiging tot bijvoorbeeld beslag

Wat zeker niet onder spoed valt is:

- Vragen over betalingen/aflossingen/algemene vragen
- Aanvragen van geld die niet onder bovenstaande vallen (bijvoorbeeld verjaardagscadeau)
- Reisgeld voor werk
- Aanvragen die eerder ingestuurd hadden kunnen worden, maar vergeten zijn.

De spoedmail wordt uiteraard alleen op werkdagen tot 17 uur behandeld. In de weekenden heeft het sturen van een spoedmail dus geen zin. Onjuist gebruik maken van dit protocol kan uitsluiting van dit protocol inhouden.