



Protocol beltijden cliënten

Indien u uw zaakwaarnemer telefonisch wenst te bereiken dan kunt u dat tijdens de beltijden doen.

Zoals in de welkomstbrief is aangegeven en ook in het plan van aanpak is afgesproken kunt u ons tussen 10-12 uur bereiken op het telefoonnummer 0165-820114. Dit telefoonnummer is speciaal voor u als klant. Indien u op het algemene nummer belt zal u verzocht worden het klantnummer te gaan bellen, zodat organisaties ons ook tijdens de beltijden kunnen bereiken.

Telefoongesprekken duren, uitzonderingen daargelaten, maximaal 10 minuten, zodat andere klanten ook de mogelijkheid hebben de zaakwaarnemer telefonisch te kunnen spreken. In dit kader is het ook niet toegestaan meer dan één maal te bellen op een dag.

Indien het u niet lukt om ons tijdens de beltijden te bellen, of wanneer u een gesprek verwacht dat langer dan 10 minuten zal duren dan kunt u een belafsprake maken met uw zaakwaarnemer. U zaakwaarnemer zal dan buiten de beltijden contact met u opnemen. Een afspraak kunt u via e-mail maken.

Bewust buiten de beltijden bellen op het algemene telefoonnummer wordt niet geaccepteerd. In geval van spoed dient u de spoedprocedure te volgen.