

# Werkafspraken



## Bereikbaar maar toch niet beschikbaar:

- Wij zijn niet de hele dag telefonisch bereikbaar. Het handigst is om een email te sturen waarin u uw vraag stelt of boodschap overbrengt. En natuurlijk kunt u altijd de voicemail inspreken. We nemen met maximaal 2 werkdagen contact met u op. Wij kunnen dan ongestoord onze zaken regelen. We zijn dus wel bereikbaar, maar niet altijd direct beschikbaar.
- Als u extra geld nodig hebt, dan moeten verzoeken per e-mail worden gedaan. De volgende ochtend zullen de verzoeken afgehandeld worden, d.w.z. dat u bericht krijgt of het mogelijk is en zo ja, hoe laat het ongeveer op uw rekening zal staan. Het is dus niet mogelijk om direct geld te krijgen. Telefonische aanvragen zijn voor ons niet werkbaar. Omdat we vaak ook nog met andere zaken bezig zijn waar we onze aandacht bij moeten hebben ontglippen soms telefonische afspraken aan onze aandacht en worden daardoor helaas vergeten en dat willen we voorkomen.
- Periodieke betalingen zoals leefgeld worden niet incidenteel aangepast. Deze worden op de afgesproken momenten uitgevoerd.
- Van maandag- tot en met vrijdagmorgen zijn wij van 8.30 uur tot 12.00 uur bereikbaar. Soms lukt het niet om direct op te nemen spreek daarom altijd uw boodschap in of probeer het een paar minuten later weer. Binnen 2 werkdagen nemen we in ieder geval contact op, meestal zal het aan het eind van de dag of in de loop van de volgende ochtend zijn.

**postadres**  
Postbus 19  
9636 ZG Zuidbroek

**telefoon**  
050 - 311 94 23  
**internet**  
[www.terbijhe.nl](http://www.terbijhe.nl)  
**e-mail**  
[info@terbijhe.nl](mailto:info@terbijhe.nl)

**iban**  
NL25 ABNA 0524 9515 00  
**btw**  
NL-1935.45603.B.03  
**KvK Groningen**  
56746970

## Rekening en verantwoording:

- Tot nu toe kreeg u een overzicht met bankafschriften. Het overzicht moest getekend teruggestuurd worden. De rechtbank heeft nu bepaald dat de bewindvoerder tenminste 1 keer per jaar in persoon contact met de cliënt moet hebben over de rekening en verantwoording. Dat doen we door in gesprek te gaan. Dat kan bij u thuis zijn, maar het kan ook zijn dat u op kantoor wordt uitgenodigd.
- Pecunia Budget & Beheer vindt het belangrijk dat u zicht houdt op uw geld. U kunt daarom via onview zien wat er op uw rekeningen gebeurt. Als u dat op prijs stelt krijgt u daarvoor een inlogcode. Onview werkt op een computer en ook op de telefoon of tablet. U moet wel goed rekening houden met de periode die u selecteert en soms moet u scrollen als er te veel informatie voor een scherm wordt weergegeven.

## Plan van aanpak:

- Er moet vanaf 1 april 2016 een plan worden gemaakt waarin staat wat we er samen aan kunnen doen om u eventueel later weer zelfstandig over uw geld te kunnen laten beslissen. Deze moet getekend meegestuurd worden met de aanvraag.

## Omgangsregels:

- U hoeft slechts 1 x uw boodschap naar ons te sturen. Heeft u de derde werkdag na uw bericht niets van ons gehoord dan stellen wij een herinnering op prijs. Mailen en direct hierover bellen heeft geen zin en laat ons niet sneller reageren.
- Scheldkanonnades door de telefoon of e-mail worden niet geaccepteerd en wij zullen u dan ook vertellen dat wij de verbinding gaan verbreken. Wij zullen u met respect tegemoet treden en verwachten dat ook van u. Wanneer u het met een van ons niet eens bent kunt u het klachtrecht raadplegen. We zullen altijd naar een oplossing zoeken.