

# finob nieuwsbrief

Jaargang 4, Nummer 1

*Deze nieuwsbrief is bedoeld voor cliënten van finob.  
Het doel van de nieuwsbrief is u op de hoogte te houden van  
voor u belangrijke ontwikkelingen (binnen en buiten finob)  
die verband houden met de werkzaamheden van finob.*

## Nieuwe regels leefgeld

Vanaf nu hanteren wij een verwerkingstermijn van 5 werkdagen voor het aanvragen van extra leefgeld. Dit betekent dat u bijvoorbeeld uw verzoek voor extra geld op woensdag dus uiterlijk de woensdag in de week van tevoren bij ons moet indienen. Het is daardoor extra belangrijk dat u goed vooruit denkt zodat u niet zonder geld komt te zitten. We zullen hierin ook geen uitzonderingen maken wat betekent dat u zelf een oplossing moet verzinnen als u er te laat achter komt dat u extra geld nodig heeft.

De reden voor deze wijziging is dat niet alle medewerkers van finob betalingen kunnen doen en we met parttimers werken. We moeten zorgvuldig kunnen bepalen of er extra geld is en elke betaling wordt altijd door een tweede medewerker nagekeken wat ook extra tijd vergt. We vragen uw begrip hiervoor. We ontvangen deze verzoeken het liefst per telefoon.

## Behandeling e-mail

Sommige cliënten geven er de voorkeur aan om ons te mailen. Dat is natuurlijk prima (behalve wanneer het om extra leefgeld gaat). We willen u er wel op wijzen dat wij een verwerkingstermijn voor e-mails aanhouden van 5 werkdagen waardoor het kan zijn dat u niet meteen een reactie op uw bericht ontvangt.

## Doorsturen post

In het begin van het jaar willen wij er weer op wijzen dat het belangrijk is dat u alle post zo snel mogelijk aan ons doorstuurt. De meest belangrijke stukken zetten we hier even voor u op een rijtje:

- alles met betrekking tot salaris/uitkeringen
- Alle soorten jaaropgaven
- Aanslagen gemeentelijke belastingen
- Aanslagen waterschapsbelasting
- Aangifte brief 2012 van de Belastingdienst

## Telefoonbehandeling

Het komt regelmatig voor dat cliënten naar een specifieke medewerker vragen wanneer ze telefonisch contact opnemen met finob. Omdat we met parttimers werken, is er elke dag een andere bezetting. Er is elke dag één medewerker die telefoontjes behandelt en wanneer deze er niet uitkomt, zal zij u doorverbinden met de juiste medewerker of voor deze medewerker een terugbelnotitie maken. We gaan er vanuit dat degene die de telefoon opneemt altijd uw vraag kan beantwoorden waardoor het niet nodig is om naar een specifieke medewerker te vragen.

Mocht het voorkomen dat de telefoon niet wordt opgenomen, spreekt u dan het antwoordapparaat in zodat wij u zo snel mogelijk kunnen terugbellen.

## Zwangerschap Femke

Op dit moment zit Femke halverwege haar zwangerschap. Ze werkt weer af en toe, maar zal niet fulltime terugkeren. In haar verlof (juni - september) vallen de vakanties van de overige medewerkers waardoor de bezetting dan erg kan wisselen. We streven ernaar in ieder geval iedere ochtend bereikbaar te zijn. U moet er rekening mee houden dat er in de tweede helft van augustus geen extra leefgeld uitgekeerd zal worden.

## Bereikbaarheid komende maanden

We laten u alvast weten dat wij op de volgende dagen niet bereikbaar zijn:

- vrijdag 29 maart (Goede Vrijdag)
- Maandag 1 april (Tweede Paasdag)
- Dinsdag 30 april (Koninginnedag)
- Donderdag 9 mei (Hemelvaartsdag)
- Maandag 20 mei (Tweede Pinksterdag)