

De onderstaande huisregels gelden voor onze gemeentelijke gebouwen:

26400 / TDI Media



Onze medewerkers helpen u graag



Wij gaan respectvol met elkaar om



Bellen mag, zonder te storen



Kinderen onder begeleiding welkom



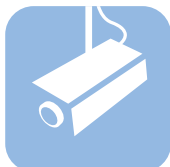
Uw hond mag niet naar binnen. Geleidehonden wel.



U gebruikt hier geen genotsmiddelen



U draagt geen wapens bij u



Cameratoezicht voor uw en onze veiligheid



Het dragen van gezichtsbedekkende kleding is niet toegestaan



Deze huisregels gelden ook voor alle partners van de gemeente Terneuzen die gehuisvest zijn in een gemeentelijk gebouw.

Onze huisregels

Huisregels bij een bezoek aan een gemeentelijk gebouw

Onze medewerkers helpen u graag telefonisch, via e-mail, internet of aan onze publieksbalie in het stadhuis of in een ander gemeentelijk gebouw. Ook de medewerkers van onze samenwerkingspartners zijn u graag van dienst.

Wij willen er samen met u voor zorgen dat de sfeer prettig is en blijft. Daarom houden onze medewerkers en die van onze partners zich aan spelregels. Van u vragen we ook om onze voorschriften te volgen. U kunt er op rekenen dat u respectvol wordt behandeld. Omgekeerd verwachten wij dit ook van u.

Wat mag u van de medewerkers van onze partners verwachten?

Hieronder leest u de huisregels waaraan onze medewerkers en de medewerkers van onze partners zich houden.

- Onze dienstverlening is betrouwbaar;
- Wij helpen u vriendelijk, beleefd en respectvol;
- Wij verstrekken volledige, eenduidige en actuele informatie;
- Afspraak is afspraak. Wij komen na wat we met u hebben afgesproken;
- In gelijke gevallen geven wij een gelijke behandeling;

- Wij hechten veel waarde aan uw privacy en gaan zorgvuldig om met uw gegevens;
- Wij helpen u zo snel mogelijk;
- Klachten, meldingen en ideeën voor verbeteringen kunt u bij ons kwijt. Wij herstellen eventuele fouten, compenseren tekortkomingen en gebruiken klachten om ervan te leren.
- Wij kunnen u via verschillende kanalen helpen: 24 uur per dag via www.terneuzen.nl, telefonisch via het algemene nummer 14 0115 tussen 8.30 en 16.30 uur, op afspraak aan onze publieksbalie, per e-mail of per brief

Wat verwachten wij van u?

Hieronder leest u wat wij van u verwachten op het moment dat u zich in een van onze gemeentelijke gebouwen bevindt.

- U bent vriendelijk, rustig, beleefd en respectvol. Agressief gedrag en geweld tolereren we niet;
- U eet of rookt niet. U gebruikt geen drugs of alcohol en u draagt geen wapens bij u;
- Aanwijzingen van onze medewerkers volgt u altijd op. Dit kan belangrijk zijn voor uw eigen veiligheid;
- Bellen mag, zonder dat u anderen daarmee stoort;
- Uw huisdier mag niet naar binnen. Geleidehonden wel;
- U ruimt gebruikte papieren en dergelijke op en laat uw plek netjes achter.

Wij verwachten dat u zich als klant aan deze huisregels houdt. Als u onze huisregels niet naleeft, moeten wij gepaste maatregelen nemen. Als het nodig is, schakelen we de politie in. Ook registreren wij alle voorvallen.

Begrip voor elkaar

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of over die van onze partners. U vindt bijvoorbeeld de gehanteerde regels/procedures op een bepaald gebied niet juist, of u vindt dat wij voor u een uitzondering hadden moeten maken. Dat is vervelend. Onze medewerkers en de medewerkers van onze partners kunnen echter niets aan de regels of procedures veranderen. Zij hebben begrip voor uw situatie en zoeken samen met u naar de beste oplossing. Ook vragen wij uw begrip voor het feit dat de medewerker de geldende regels opvolgt. Blijft u in ieder geval rustig. Agressief gedrag of geweld tolereren we niet.

Klacht indienen

Vindt u dat wij ons niet aan onze huisregels houden of dat u niet correct bent behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. U kunt een klachtenformulier invullen op www.terneuzen.nl of een papieren exemplaar ophalen aan de publieksbalie. Vindt u dat een medewerker van een van onze partners zich niet houdt aan de huisregels of dat deze u niet correct heeft behandeld? Dient u dan een klacht in bij de instantie waar de medewerker werkzaam is. U kunt bij die instantie navragen hoe u dat moet doen.

