

Huisregels gemeente Bodegraven-Reeuwijk

De Gemeente Bodegraven-Reeuwijk vindt het belangrijk om u respectvol, gastvrij en veilig te ontvangen. Van onze medewerkers wordt verwacht dat zij u met respect behandelen. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers met respect behandelt en onze huisregels respecteert.

Als bezoeker van de gemeente verkeert u soms in een moeilijke situatie. De medewerkers tonen daarvoor graag begrip. Zij moeten in hun werk echter regels toepassen, die door de overheid zijn vastgesteld. U bent misschien niet altijd tevreden over deze regels, of over de beslissingen die zijn genomen aan de hand van deze regels. De medewerkers kunnen niets aan deze regels veranderen. Daarom zoeken zij, samen met u, naar de beste oplossing voor uw situatie. Wanneer u agressief wordt als u boos bent, is dat niet terecht en het levert niets op.

Huisregels

Voor bezoekers van de gemeentelijke gebouwen gelden de volgende huisregels:

1. Het is niet toegestaan in het gebouw:
 - met slag-, steek- of vuurwapen binnen te komen
 - met een huisdier binnen te komen (een hulphond uitgezonderd)
 - te roken, alcohol of drugs te gebruiken
 - te schelden of met grote stemverheffing te spreken
 - grove of discriminerende taal te uiten
 - met voorwerpen te gooien en eventuele vernielingen aan te richten
 - andere klanten lastig te vallen
 - foto- of filmopname te maken zonder (schriftelijke) toestemming vooraf.
2. Daarnaast vragen wij u om:
 - niet luid te telefoneren in de ontvangstruimte
 - niet mobiel te telefoneren aan de balies
3. Een klant die niet aanspreekbaar is als gevolg van drank of drugsgebruik, wordt niet te woord gestaan en wordt verzocht het gebouw te verlaten.
4. Dreigementen zijn ontoelaatbaar. Alle dreigementen leiden tot een mondelinge of schriftelijke waarschuwing.
5. Alle vormen van fysiek geweld zijn niet toegestaan. Wij verstaan hieronder: schoppen, spugen, slaan, gooien met voorwerpen, vastpakken, knijpen, haren trekken e.d.

Alle vormen van geweld, bedreigingen en intimidaties bij contacten tussen medewerkers van de gemeente buiten de gebouwen van de gemeente worden ook niet getolereerd.

Toezicht en maatregelen

Wij zullen u aanspreken als u onze huisregels overtreedt of op een andere manier overlast veroorzaakt. Als u de aanwijzingen van onze medewerkers niet opvolgt en bij agressief gedrag nemen wij passende maatregelen, bijvoorbeeld door het tijdelijk stoppen van de dienstverlening en u te verzoeken het gebouw te verlaten.

Bij bedreiging, geweldsdelicten of bij materiële schade wordt altijd de politie ingeschakeld voor het doen van aangifte. De schade wordt op de dader verhaald.

Heeft u een klacht?

Onze medewerkers doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat niet alles loopt zoals het zou moeten. Misschien heeft u suggesties om onze dienstverlening nog verder te verbeteren of misschien heeft u ergens een klacht over. In beide gevallen willen wij die graag van u horen.