

Huisregels

Welkom in ons waterschapshuis!

Waterschap Vallei en Veluwe ontvangt je graag gastvrij, respectvol en veilig. We hebben huisregels opgesteld om je bezoek aan het waterschap prettig te laten verlopen. Deze regels gelden bij elk contact met een van onze medewerkers.

Huisregels

1. We gaan respectvol met elkaar om

- Behandel iedereen gelijk en sluit niemand buiten.
- Maak geen discriminerende opmerkingen, van welke aard dan ook.
- Intimideer niet, op welke manier dan ook.

2. We gedragen ons netjes

- Vermijd overlast- of aanstootgevend gedrag.
- Maak geen seksueel getinte opmerkingen en word niet handtastelijk.
- Kom nuchter op bezoek bij ons waterschap, dus niet onder invloed van alcohol en drugs.

3. We luisteren naar elkaar

- Volg aanwijzingen van medewerkers op.
- Foto, filmpje of geluidsopname maken? Vraag eerst even toestemming aan een medewerker van Waterschap Vallei en Veluwe.

Wij zullen:

- Je een warm welkom geven.
- Je met respect behandelen.
- Je op beleefde wijze te woord staan.
- Hulpmiddelen, zoals een hulphond, toestaan in het bedrijf. Andere huisdieren zijn niet welkom.
- Op een nette manier omgaan met persoonlijke gegevens.
- Ons houden aan de afspraken die we met je maken.
- Je op de juiste manier voorzien van informatie.
- Vragen, meldingen en klachten zo snel mogelijk verwerken. In elk geval binnen de wettelijke termijnen.
- Mogelijke problemen snel en goed met je bespreken en waar mogelijk oplossen.

Houd je je niet aan de regels?

Dan kunnen we je:

- Verwijderen van ons terrein.
- Bij de politie aangeven voor een strafbaar feit.
- Aansprakelijk stellen voor schade.
- De toegang ons terrein voor bepaalde periode ontzeggen.

Voor waterschap Vallei en Veluwe en alle locaties welke onder verantwoordelijkheid van het waterschap vallen zijn huisregels opgesteld. Wat mag je van ons verwachten en wat verwachten wij van jou. De regels gelden uiteraard ook voor de contacten die wij buiten onze terreinen en gebouwen met je hebben.

Wat mag je van ons verwachten?

- Wij behandelen je met respect;
- Wij staan je op correcte wijze te woord;
- Wij lichten je op correcte wijze voor en informeren je over de stand van zaken;
- Wij gaan op correcte wijze met jouw persoonlijke gegevens om;
- Wij houden ons aan de afspraken die wij met je maken;
- Wij verwerken jouw aanvraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.

Wat verwachten wij van je?

- Je behandelt onze medewerkers met respect;
- Je staat onze medewerkers correct te woord;
- Je dient jouw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in, in ieder geval volgens de daarvoor van toepassing zijnde termijnen;
- Je verstrekt de noodzakelijke en relevante informatie voor de behandeling van jouw verzoek;
- Je geeft wijzigingen over de behandeling van jouw verzoek tijdig door;
- Je houdt zich aan de afspraken, die wij met je maken;
- Je volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.

Wat tolereren wij niet?

- Handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- Schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- Het gooien met, of vernielen van spullen
- (Seksueel) intimideren.
- Het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk.
- Bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
- Het lastigvallen van andere aanwezigen.
- Het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- Het mee naar binnen nemen van jouw huisdier.
- Elke andere vorm van agressie en geweld.

Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, sociale media, tijdens een bezoek aan één van de locaties, of elders in de regio. Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet in contacten tussen medewerkers en buiten de waterschaplocatie. Als deze gedragingen worden vertoond, word je daarop aangesproken en kun je gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat je niet verder wordt geholpen of dat je de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door jou aangerichte schade wordt op je verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.