

# Onze huisregels



## De onderstaande huisregels gelden voor onze gemeentelijke gebouwen:



Onze medewerkers helpen u graag verder



Uw hond mag niet naar binnen, geleidehonden wel



Wij gaan respectvol met elkaar om



U gebruikt hier geen genotsmiddelen



Bellen mag, zonder te storen



U draagt geen wapens bij u



Kinderen onder begeleiding welkom



Cameratoezicht voor uw en onze veiligheid



Het dragen van gezichtsbedekkende kleding is niet toegestaan



Terneuzen

Lees meer over de  
**huisregels** die  
gelden in dit gebouw

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

# Huisregels bij een bezoek aan een gemeentelijk gebouw

De gemeente Terneuzen en haar partners in de diverse gemeentelijke gebouwen zijn u graag van dienst. Via de telefoon, internet, e-mail, aan de balie in het stadhuis of in een ander gemeentelijk gebouw. Om ervoor te zorgen dat de dienstverlening in een prettige sfeer plaatsvindt, houden onze medewerkers en die van onze partners, zich aan spelregels. Wij vragen u als klant om ook enkele voorschriften na te leven. U mag verwachten dat de medewerkers u fatsoenlijk behandelen. Omgekeerd verwachten wij van u, dat u de medewerkers met respect behandelt.

## Wat mag u van onze medewerkers en de medewerkers van onze partners verwachten?

**De huisregels waaraan onze medewerkers en de medewerkers van onze partners zich houden, luiden als volgt:**

- De dienstverlening is betrouwbaar;
- U wordt deskundig, vriendelijk, beleefd en respectvol geholpen;
- De verstrekte informatie is volledig, eenduidig en actueel;
- Wat wordt afgesproken, wordt nagekomen. Afspraak is afspraak;
- In gelijke gevallen wordt een gelijke behandeling gegeven;
- Er wordt veel waarde gehecht aan uw privacy en zorgvuldig met uw gegevens omgegaan;
- U wordt zo snel mogelijk geholpen;
- U kunt klachten, meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig bij ons kwijt. Wij herstellen fouten, compenseren tekortkomingen en gebruiken klachten om ervan te leren;
- U kunt op verschillende manieren met de gemeente en haar partners zaken doen. Dat kan via de website 24 uur per dag, per telefoon tussen 8.30 en 16.30 uur, aan de balie op afspraak, per e-mail of brief.

## Wat verwachten we van u

- 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 te storen of buiten;
- Uw huisdier wacht buiten op u. Geleidehonden mogen wel het gebouw in;
- Gebruikte documentatie ruimt u op en u laat uw plek netjes achter.

Wij verwachten dat u zich als klant aan deze huisregels houdt. Bij het niet naleven, nemen wij gepaste maatregelen. Zonodig schakelen wij de politie in. Ook registreren wij alle voorvallen.

## Begrip voor elkaar

Bent u een keer niet tevreden over de dienstverlening door de gemeente of een van haar partners? Vindt u bijvoorbeeld de gehanteerde regels/ procedures op een bepaald gebied niet juist, of vindt u dat de gemeente of een van haar partners voor u een uitzondering had moeten maken? De medewerkers van de gemeente Terneuzen en de medewerkers van partners kunnen niets aan de regels of procedures veranderen. Zij hebben begrip voor uw situatie en zoeken, samen met u, naar de beste oplossing. Blijf rustig en heb ook begrip voor het feit dat de medewerker de regels opvolgt. Agressief gedrag of geweld tolereren we niet.

## Klacht indienen

Vindt u dat een medewerker of bestuurder zich niet houdt aan de huisregels of dat u niet correct bent behandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij de publieksbalie in Terneuzen of digitaal in te vullen op [www.terneuzen.nl](http://www.terneuzen.nl).

Vindt u dat een medewerker van een partner van de gemeente Terneuzen zich niet houdt aan de huisregels of dat u niet correct bent behandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de bewuste instantie waar de medewerker werkzaam is. Vraag u bij die instantie na waar u een klachtenformulier kunt verkrijgen.