

### WAT U VAN ONS MAG VERWACHTEN

- Onze medewerkers schakelen, tijdens contact met u, hun mobiele telefoon uit of zetten deze op stil.
- Als een gesprek met een andere relatie uitloopt, waardoor u langer moet wachten op onze medewerker, vertelt deze medewerker of één van zijn/haar collega's u dit duidelijk. Wij vragen u dan of u nog gelegenheid hebt om te wachten of maken een nieuwe afspraak.
- U mag verwachten dat onze medewerkers zich mondeling en schriftelijk correct uitdrukken.
- U mag erop vertrouwen dat onze medewerkers zich naar u toe verontschuldigen als zij een fout hebben gemaakt, en de fout zo snel mogelijk herstellen.
- Als één van onze medewerkers uw gedrag niet accepteert, maakt hij/zij rustig duidelijk wat de gevolgen voor u zijn.
- De ontvangstruimte is er voor het onderhouden van contact met u en gebruiken we tijdens kantooruren alleen daarvoor. Als u vindt dat wij ons niet aan deze regels houden, mag u een klacht indienen. Een onafhankelijke commissie beoordeelt uw klacht binnen een afgesproken termijn.

### WAT WIJ VAN U VERWACHTEN

- Wij ontmoeten en helpen u graag, met respect voor elkaar. Mocht u onder invloed van bepaalde middelen zijn, dan is het beter als u een andere keer verschijnt.
- Discriminerende, (seksueel) intimiderende of beledigende uitlatingen over onze medewerkers en/of andere klanten accepteren wij niet.
- Hinderlijk gedrag, zoals roepen of schreeuwen (verbaal geweld) naar onze medewerkers, staan wij niet toe. Ook niet mobiel bellen als wij met u in gesprek zijn.
- Uw kinderen zijn welkom in de ontvangstruimte van ons kantoor. Wij verwachten dat u goed toezicht op hen houdt om overlast voor anderen te voorkomen.
- Honden laten wij niet toe in ons kantoor, tenzij de aanwezigheid van uw hond op basis van medische gronden noodzakelijk is.
- Het is verboden om in ons kantoor te roken.
- Zonder toestemming van onze medewerkers is het niet toegestaan andere delen van het kantoorgebouw te betreden.

**Bij overtreding van onze omgangsregels spreken wij u hierop aan.**

**Fysiek geweld, vandalisme of het dreigen hiermee tolereren we niet. Hiervan doen wij altijd aangifte bij de politie.**

