



Huisregels voor Bezoekers/Klanten

Door de Regionale Belasting Groep zijn huisregels voor bezoekers opgesteld. Wat mag u van ons verwachten en wat verwachten wij van u. De regels gelden uiteraard ook voor contacten buiten onze locatie.

Wat mag u van ons verwachten?

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

Wat verwachten wij van u?

- u behandelt onze medewerkers met respect.
- u staat onze medewerkers correct te woord.
- u dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in.
- u verstrekt de noodzakelijke informatie voor de behandeling van uw verzoek.
- u geeft wijzigingen betreffende de behandeling van uw verzoek tijdig door.
- u houdt zich aan afspraken
- u 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 lastig vallen van andere aanwezigen.
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- het mee naar binnen nemen van uw huisdier.
- elke andere vorm van agressie en geweld

Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, tijdens een bezoek aan één van de locaties, of in de regio.

Al deze gedragingen worden ook niet geaccepteerd bij contacten tussen medewerkers en klanten buiten ons kantoor. U wordt op dit gedrag aangesproken. U kunt gesanctioneerd worden volgens het agressieprotocol van de Regionale Belasting Groep. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat u de toegang tot het gebouw wordt ontzegd. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Het is mogelijk dat de politie wordt ingeschakeld.

Als u vindt dat wij u niet behandeld hebben zoals boven omschreven bij wat u van ons mag verwachten dan kunt u een klacht indienen via onze website www.derbg.nl