

Huisregels Vryleve

Hier leest u de huisregels van Vryleve. De regels zijn van toepassing bij elke vorm van contact tussen een medewerker van Vryleve en u als bezoeker van ons kantoor. Als Vryleve doen we ons best om iedere bezoeker zo goed mogelijk te helpen en van dienst te zijn. Dit doen we met aandacht en respect naar elkaar. Dit verwachten we ook van u als bezoeker in het contact met ons. Daar waar deze huisregels niet in voorzien, besluit de directeur-bestuurder van Vryleve.

Wat u van ons mag verwachten...

- Wij behandelen u met respect.
- Wij staan u op een correcte en duidelijke wijze te woord.
- Wij lichten u op een correcte wijze voor en informeren u over de stand van zaken over uw vraag of verzoek aan ons.
- Wij gaan op een correcte wijze met uw persoonlijke gegevens om conform de wettelijke regels die hiervoor gelden.
- Wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken.
- Wij verwerken uw verzoek zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.
- Wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel, duidelijk en goed met u bespreken en zo goed mogelijk oplossen.

Wat we van u verwachten...

- U behandelt onze medewerkers met respect.
- U staat onze medewerkers correct te woord.
- U dient uw vraag of verzoek tijdig en zo volledig mogelijk bij ons in.
- U verstrekt de noodzakelijke en juiste informatie voor de behandeling van uw verzoek.
- U geeft wijzigingen over uw verzoek tijdig aan ons door.
- U houdt zich aan de afspraken die wij met u maken.
- U volgt de aanwijzingen van onze medewerkers correct op.
- U neemt tijd voor het gesprek met ons: schakel uw mobiele telefoon uit tijdens het gesprek met onze medewerkers.
- U gunt de ander voldoende privacy en u houdt afstand.

Mocht u problemen ondervinden met medewerkers van Vryleve die u niet met hen kunt oplossen, dan kunt u een klacht indienen bij Vryleve. Wij zullen deze klacht correct en op tijd behandelen en binnen 2 weken onze reactie hierop geven. Dit gebeurt altijd schriftelijk. Indien u niet tevreden bent met deze reactie, kunt u een beroep doen op de regionale geschillencommissie waar Vryleve bij aangesloten is. We kunnen u dan meer informatie verstrekken hoe u deze klacht kunt indienen.

Wat wij nooit accepteren...

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- het gooien met, of vernielen van spullen;
- (seksueel) intimideren en/of grensoverschrijdend gedrag;
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk van de medewerker;
- het bedreigen van medewerkers, bestuur en leden van de raad van commissarissen;
- het lastig vallen van andere aanwezigen;
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze kantoren;
- iedere andere vorm van agressie en geweld.

Bezoekers die onze huisregels niet respecteren en zich hinderlijk gedragen ten opzichte van andere bezoekers of medewerkers, worden verzocht direct het kantoorpand te verlaten.

Bij agressief gedrag, belediging, geweld of dreigen met geweld, waarschuwen wij altijd de politie. Tevens zal Vryleve zo nodig aangifte van agressie en geweld doen (met een proces verbaal) bij de politie. U riskeert onder meer een toegangsverbod tot ons kantoor.

Wij hopen echter dat de communicatie tussen u en onze medewerkers tot volle tevredenheid zal verlopen.