

# HUISREGELS

Wij zijn blij dat u voor het huren van uw woning voor onze woningcorporatie heeft gekozen. Wij doen onze uiterste best om u hierbij van dienst te zijn. We helpen u graag in een rustige en prettige sfeer. Een sfeer waar u zich thuis voelt. Daarom hebben we een aantal huisregels opgesteld: wat we verwachten van u als klant. De regels gelden uiteraard ook voor klantcontacten buiten onze locatie. Naast de huisregels voor klanten hebben we zelf ook gedragsregels die gelden voor onze medewerkers. Bij ons staat de klant centraal!

## **Wat mag u verwachten?**

- Wij behandelen onze klanten met respect.
- Wij staan onze klanten op correcte wijze te woord.
- Wij lichten onze klanten op een correcte wijze voor en informeren hen over de stand van zaken.
- Wij gaan op correcte wijze met persoonlijke gegevens om.
- Wij houden ons aan de afspraken die wij maken.
- Wij verwerken aanvragen zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.
- Wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel en goed bespreken en oplossen.

## **Wat verwachten wij van onze klanten ?**

- het met respect behandelen van onze medewerkers;
- het correct te woord staan van onze medewerkers;
- het tijdig indien van een aanvraag of verzoek bij ons;
- het verstrekken van de noodzakelijke informatie voor de behandeling van een verzoek;
- het tijdig doorgeven van wijzigingen betreffende de behandeling van uw verzoek;
- het houden aan afspraken die gemaakt zijn;
- het opvolgen van aanwijzingen van onze medewerkers;
- het tijd nemen voor het gesprek: uitschakelen van mobiele telefoon tijdens een gesprek met onze medewerkers;
- rekening houden met privacy van een ander, houd afstand.

Mochten er problemen zijn met onze medewerkers die niet in onderling gesprek met hen opgelost kunnen worden dan kan er een beroep gedaan worden op zijn of haar leidinggevende.

Er kan ook gekozen worden om klachten schriftelijk kenbaar te maken bij de directie. Wij zullen dan binnen 1 week contact opnemen om te bespreken hoe de problemen kunnen worden opgelost.

## **Wat tolereren wij niet?**

- het mee naar binnen nemen van uw huisdier (hulp-en geleidehonden uitgezonderd);
- 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);
- elke andere vorm van agressie en geweld.

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

Al deze gedragingen worden niet geaccepteerd ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en cliënten buiten de locatie. Indien deze gedragingen worden vertoond wordt u daarop aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. 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.

Wij gaan er echter van uit dat er een goede en aangename samenwerking tussen u en onze medewerkers zal ontstaan.