

## **Welkom bij Wonen Midden-Delfland**

### **Huisregels**

Wij zijn blij dat u voor het huren van uw woning voor onze woningcorporatie heeft gekozen. Wij zullen dan ook onze uiterste best doen om u hierbij van dienst te zijn. We willen u graag helpen 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.

### **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 vertrouwelijke 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.
- wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel en goed met u bespreken en oplossen.
- wij hebben onze mobiele telefoons uitgeschakeld tijdens het gesprek met u.

### **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 de afspraken, die wij met u maken.
- u neemt tijd voor het gesprek: schakel uw mobiele telefoon uit tijdens het gesprek met onze medewerkers.
- u gunt de ander privacy, hou afstand.
- mocht u problemen ondervinden met medewerkers van onze woningcorporatie die u niet in onderling gesprek met hen op kan lossen, dan kunt u schriftelijk of per email een klacht indienen. Binnen 2 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van ons. Binnen 5 werkdagen nemen wij contact met u op om te bespreken hoe wij dit kunnen oplossen.

### **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).
- elke andere vorm van agressie en geweld

*Bovenstaand geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, tijdens een bezoek aan ons kantoor.*

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. In sommige situaties is het 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 zijn.