

## Huisregels

---

### Welkom bij Waardwonen!

Dagelijks ontvangen wij huurders en woningzoekenden of komen medewerkers van Waardwonen bij u thuis.

Wij proberen u zo goed mogelijk te helpen. Soms hebben wij wat meer tijd nodig om een vraag te beantwoorden of een probleem uit te zoeken. En is sommige gevallen bent u zelf verantwoordelijk en moet u zelf een oplossing zoeken.

Wij willen u graag helpen in een rustige en prettige sfeer. Een sfeer waar u zich thuis voelt! Daarom hebben wij een aantal huisregels opgesteld. De regels gelden uiteraard ook voor klantcontacten buiten onze locatie. Naast de huisregels voor klanten hebben wij zelf ook gedragsregels die gelden voor onze medewerkers. Want bij Waardwonen staat de huurder centraal!

### Wat mag u van ons verwachten?

- Wij doen ons best u zo goed en zo snel mogelijk te helpen.
- 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.
- Wij zullen problemen, mochten deze voorkomen, snel en goed met u bespreken en oplossen.

### 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 volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.
- U neemt de tijd voor het gesprek: schakel uw mobiele telefoon uit tijdens het gesprek met onze medewerkers.
- U gunt de ander privacy, houd afstand.

### Wat tolereren wij niet?

- Wapens mee naar binnen nemen.
- 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 contacten tussen medewerkers van Waardwonen en klanten tijdens een bezoek aan een van onze locaties en daarbuiten. Het geldt ook voor alle communicatiekanalen zoals telefoon, e-mail of social media.*

**Als het toch fout gaat: maatregelen**

U wordt aangesproken op niet getolereerde gedragingen. Die accepteren wij niet, ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en klanten buiten de locatie.

Indien deze gedragingen worden vertoond wordt u daar op aangesproken en kunt u gesanctioneerd worden. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen, en/of dat u geen contact mag hebben met onze medewerkers, en/ of dat u de toegang tot ons kantoor wordt ontzegd. In het ergste geval gaan wij over tot het ontbinden van de huurovereenkomst. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd. Bij bedreiging van medewerkers of het gebruik van geweld doen wij altijd aangifte bij de politie.

Uiteraard vertrouwen wij op een goede en aangename samenwerking tussen u en onze medewerkers en hopen we dat deze informatie overbodig is.