



Stichting Huisvesting Werkende Jongeren

Huisregels

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.

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.
- 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 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 een klacht indienen bij de directie. Wij zullen dan binnen 4 weken contact met u opnemen om met u te bespreken of en hoe de problemen kunnen worden opgelost.

Wat tolereren wij niet?

- Handtastelijkheden, spugen 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 niet geaccepteerd, ook niet bij contacten tussen medewerkers van de organisatie en cliënten buiten de locatie. Indien deze gedragingen worden vertoond moet u het kantoorpand verlaten en kunt u gesanctioneerd worden. Klanten die onze huisregels niet respecteren en zich hinderlijk gedragen ten opzichte van andere klanten of medewerkers, moeten het kantoorpand verlaten. U riskeert een toegangsverbod tot onze organisatie.

Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen en wordt uitgeschreven als woningzoekende of dat u de toegang tot het gebouw wordt onttrokken. Door u aangerichte schade wordt op u verhaald. Alle incidenten worden geregistreerd en bij agressief gedrag, belediging, geweld of dreigen met geweld, waarschuwen wij de politie. Wij gaan er echter van uit dat er een goede en aangename samenwerking tussen u en onze medewerkers zal ontstaan.