

Huisregels september 2019  
Stichting Wonen Delden



1

Wonen Delden wil u graag helpen in een rustige en prettige sfeer. Daarom hebben we een aantal huisregels opgesteld. De regels gelden uiteraard ook voor klantcontacten aan de telefoon of buiten ons kantoor. 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 en staan u op beleefde wijze te woord;
- wij informeren u op een correcte manier 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;
- uw vraag verwerken wij zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen;
- mogelijke problemen zullen we snel en goed met u bespreken en waar mogelijk oplossen.

### **Wat verwachten wij van u?**

- u behandelt onze medewerkers met respect en staat onze medewerkers beleefd te woord;
- 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;
- ondervindt u problemen met een van onze medewerkers die niet in een gesprek zijn op te lossen, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen.

### **Wat mag niet?**

- schelden, beledigen, bedreigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- handtastelijkheden, lichamelijk geweld of het gooien met of vernielen van spullen;
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk
- elke andere vorm van agressie en geweld

Als u na waarschuwing doorgaat met verbale agressie, dan verbreken wij het contact. Bij fysieke agressie waarschuwen wij de politie en doen wij aangifte.

Dit reglement is vastgesteld door de RvC op 23 september 2019