

Huisregels

Van harte welkom bij Helpt Elkander. Wij 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 kunt u van ons verwachten en wat verwachten we van u als klant. De regels gelden uiteraard ook voor klantcontacten buiten ons kantoor. Naast de huisregels voor klanten hebben we zelf ook gedragsregels die gelden voor onze medewerkers. Bij deze woningcorporatie staat de klant centraal!

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 meldt zich aan de balie als u het kantoor bezoekt.
- U gunt een ander privacy, u houdt afstand.
- U dient uw aanvraag of verzoek tijdig bij ons in en u verstrekt voor de behandeling hiervan de nodige informatie.
- U houdt zich aan de aanwijzingen van onze medewerkers.
- U houdt zich aan de afspraken die wij met u maken.

Wat tolereren wij niet?

- handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld;
- schelden, beledigen, discriminerende taal of schreeuwen;
- het gooien met, of vernielen van spullen;
- het onder invloed van alcohol of drugs betreden van ons kantoor;
- roken tijdens een bezoek aan ons kantoor;
- (seksueel) intimideren;
- het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk;
- bedreigen van medewerkers en/of bestuur;
- het lastig vallen van andere aanwezigen;
- elke andere vorm van agressie en geweld.

Al deze gedragingen accepteren wij niet. Indien u deze gedragingen vertoont, spreken wij u daarop aan en volgen er mogelijk sancties. Wij registreren alle incidenten. Mogelijk schakelen wij de politie in.