

Huisregels bij Stadlander

Wij zijn blij dat u voor het huren van uw woning voor Stadlander heeft gekozen en wensen u veel geluk toe in uw nieuwe woning. Wij zullen onze uiterste best doen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit doen we graag in een sfeer waar zowel u als wij ons thuis voelen. Daarom spreken we graag met u af wat u mag verwachten van Stadlander en haar medewerkers en wat wij verwachten van u.

Wat mag u van ons verwachten?

- - Wij behandelen u met respect.
- - Wij staan u correct te woord.
- - Wij respecteren uw privacy.
- - Wij behandelen iedereen gelijk.
- - 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 verwerken uw vraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijnen.
- - Wij houden ons aan de afspraken die wij met u maken.
- - Kunnen we een afspraak echt niet nakomen? Dan laten we u dat tijdig weten en vertellen u

waarom het ons niet lukt de gemaakte afspraak na te komen.

Wat verwachten wij van u?

- - U behandelt onze medewerkers met respect.
- - U staat onze medewerkers correct te woord.
- - U volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.
- - U dient uw vraag 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 neemt tijd voor het gesprek met onze medewerkers: schakel uw mobiele telefoon uit tijdens het gesprek.
- - U houdt zich aan de afspraken, die wij met u maken.
- - Kunt u een afspraak echt niet nakomen? Laat ons dit dan tijdig weten en vertel ons waarom

het u niet lukt de gemaakte afspraak na te komen.

Bent u van mening dat u niet correct behandeld bent door onze medewerkers en lukt het u niet dit in onderling gesprek met hen op te lossen, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenprocedure.

Wat tolereren wij niet?

- - Het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk van onze medewerkers.
- - Het lastig vallen van andere bezoekers.
- - Het betreden van onze locatie(s) onder invloed van alcohol of drugs.
- - Het betreden van onze locatie(s) in het bezit van een wapen.
- - Het mee naar binnen nemen van uw huisdier, met uitzondering van een blindengeleide- of hulphond.
- - Uitschelden, beledigen, schreeuwen, vernederen, treiteren, gebruik van discriminerende taal.
- - Het maken van gebaren die grof of beledigend zijn.
- - Het bedreigen van medewerkers en/of bestuur.
- - Het aanrichten van vernielingen of een poging daartoe.
- - Handtastelijkheden en/of lichamelijk geweld.
- - Elke andere vorm van agressie, geweld en intimidatie.

Bovenstaande geldt voor alle klantcontacten en communicatiekanalen, bijvoorbeeld: telefoon, e-mail, social media, bewonersbijeenkomsten, tijdens een bezoek aan een van de locaties of als wij bij u op huisbezoek zijn.

Indien deze gedragingen worden vertoond, wordt u daarop aangesproken en zal een sanctie volgen. Voorbeelden hiervan zijn dat u niet verder wordt geholpen of dat wij u de toegang tot onze kantoorpanden ontzeggen. Door u aangerichte schade verhalen wij op u. Alle incidenten registreren wij. Het is mogelijk dat we de politie inschakelen en/of dat wij aangifte doen.

Wij gaan er echter van uit dat er een goede en aangename samenwerking tussen u en onze medewerkers zal ontstaan.