

Zo gaan we met elkaar om!



Natuurlijk verwacht u dat de medewerkers van Woningbedrijf Velsen u met respect en fatsoen behandelen.

Net zoals wij respect van ú verwachten.

Want zo gaan we met elkaar om, zo zijn onze manieren!

Gewenst gedrag is heel eenvoudig!

Komt u op ons kantoor, dan meldt u zich aan de balie zodra u aan de beurt bent. Heeft u uw huisdier meegenomen, dan kunt u deze voor het gebouw vastleggen aan een speciale paal. Moet u wat langer wachten? Wij proberen iedereen zo goed mogelijk te helpen, dat kost soms tijd. U bespreekt rustig en duidelijk uw zaak met een van onze medewerkers en u geeft hen daarbij de gelegenheid hun werk voor u te doen. U maakt onderscheid tussen werk en privé van onze medewerkers. Zij zetten zich tijdens hun werk zo goed mogelijk voor u in, daarbuiten hebben zij recht op hun privéleven.

Wat is ongewenst gedrag?

Ongewenst gedrag is gedrag dat algemeen geaccepteerde grenzen van fatsoen en respect overschrijdt. Wij begrijpen dat zulk gedrag voortkomt uit frustratie of uit de wens iets voor elkaar te krijgen. Maar dat rechtvaardigt het niet en het leidt zeker niet tot een oplossing.



Woningbedrijf Velsen

Het volgende vinden we absoluut onacceptabel:

- Op de persoon spelen: “Jij bent natuurlijk zo’n dom blondje.”
- Fysiek en verbaal geweld gebruiken, zoals spugen, slaan, gooien met spullen, schelden, wapens of andere gevaarlijke voorwerpen gebruiken.
- (Seksuele) intimidatie, door handtastelijk te worden of met woorden: “Ik weet waar je woont.”
- Stalken, hinderlijk opwachten of benaderen na werktijd, voortdurend opbellen.
- Vernielen van het gebouw of van eigendommen van medewerkers of andere bezoekers.
- Roken, alcohol of drugs gebruiken of wapens meenemen in ons gebouw.

Als 't toch fout gaat...

Als ú te ver gaat

Wij vinden het even belangrijk dat onze medewerkers zich veilig voelen op hun werk. Daarvoor hebben we ook regels opgesteld. Zo nemen we meteen maatregelen als mensen over de grenzen van fatsoen en respect gaan.

Die maatregelen variëren van geval tot geval, van een schriftelijke waarschuwing, een lokaalverbod, tot een gerechtelijke procedure om een einde te maken aan uw huurderschap en uw woning te ontruimen.

De rechter kan u de betaling opleggen van de kosten van juridische procedures, maar ook van overige (im)materiële schade veroorzaakt door het wangedrag.

Schieten wij in uw ogen tekort?

Wij willen dat u zich op uw gemak voelt. We hebben daarom vastgelegd hoe we ons horen te gedragen. Daarin zijn we professioneel getraind.

Doen wij het niet goed? Heeft een medewerker u onprofessioneel behandeld en heeft u dit niet met deze persoon weten op te lossen? Dan kunt u dit met een speciaal klachtenformulier, per brief of telefonisch melden. Wij zoeken vervolgens met u naar die oplossing.

U leest in onze folder *‘Heeft u een klacht? Kom ermee’* welke stappen u kunt nemen als u een klacht wilt indienen. Al deze informatie en het klachtenformulier staan ook op onze website.



Woningbedrijf Velsen

www.wbvelsen.nl

Laten we zorgen dat het niet zo ver hoeft te komen. Laten we elkaar helpen de sfeer goed te houden.