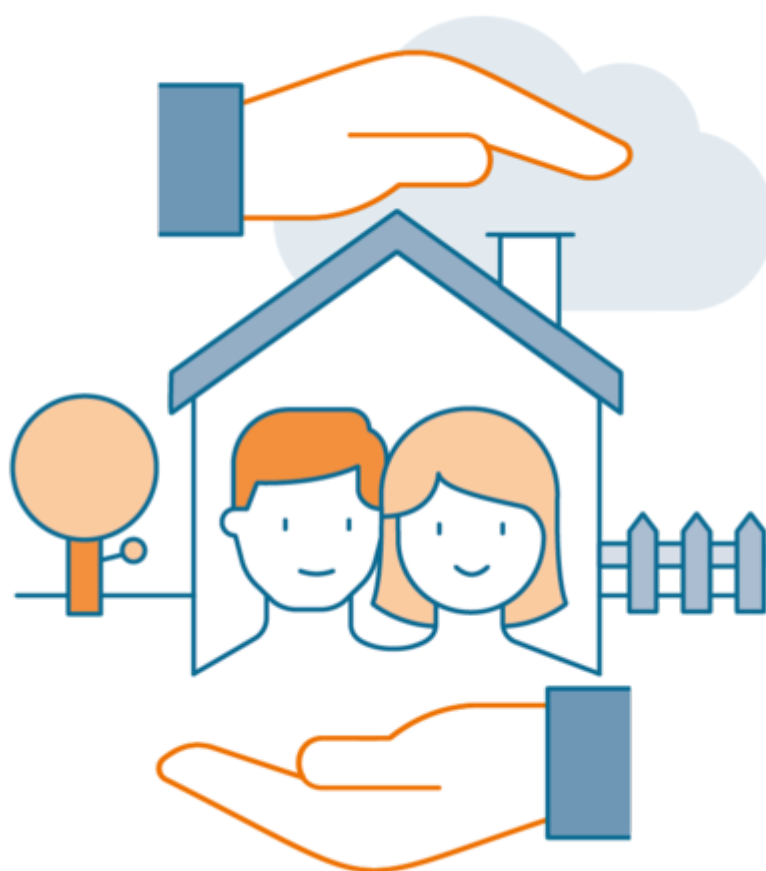


Onze huisregels

Emotie mag, agressie niet



Inhoudsopgave

- Emotie mag, agressie niet 3
- Geen criminaliteit, geweld en agressie 3
- Schoon, heel en veilig 4
- Respectvol met elkaar omgaan 4

Emotie mag, agressie niet

De medewerkers van Vidomes hebben regelmatig contact met huurders. Bijvoorbeeld aan de balie, bij een huisbezoek, via de telefoon of social media. Wij vinden het belangrijk dat onze collega's zich daarbij veilig voelen. En andersom natuurlijk ook!

Natuurlijk mag u boos, verdrietig of teleurgesteld zijn. Wel trekken wij een grens als boosheid, teleurstelling of kritiek op de regels van Vidomes, over gaat in boosheid op onze medewerkers. Of in manipulatie of intimidatie. Daarom hebben we bij Vidomes huisregels opgesteld.

Meld u altijd even als u bij ons op bezoek bent

- Meld u altijd bij een medewerker van Vidomes, als u bij een van onze locaties op bezoek komt.
- Heeft u geen geldige reden om in onze kantoorruimten te zijn? Dan vragen wij u ons gebouw te verlaten.
- Volg alle aanwijzingen van onze medewerkers op.

Geen criminaliteit, geweld en agressie

We treden altijd op bij criminaliteit, geweld en agressie. We maken geen uitzondering, hoe klein de overschrijding ook is.



Schelden - bijvoorbeeld aan de telefoon of via social media - is ook agressie. Hierin duidelijk zijn, vinden wij belangrijk.

Afhankelijk van de zwaarte van het incident, nemen wij de volgende maatregelen:

- U krijgt een gesprek op ons kantoor en een waarschuwingsbrief.
- We zetten u uit ons kantoor.
- U mag onze kantoorruimten niet meer in.
- Wij ontbinden uw huurovereenkomst.
- Het incident heeft gevolgen voor de toewijzing van een woning.
- Wij dienen een schadeclaim in.
- Wij doen aangifte bij de politie.
- U mag voor een bepaalde periode (week, maand of kwartaal) alleen nog digitaal contact met ons hebben. Dit gaat altijd gepaard met een melding of aangifte bij de politie.
- U mag voor een bepaalde periode (week, maand of kwartaal) alleen nog digitaal contact met ons hebben, maar niet met de betrokken Vidomes medewerker. Dit gaat altijd gepaard met een melding of aangifte bij de politie.
- Een algeheel contactverbod voor de periode van een week, maand of kwartaal. Dit gaat altijd gepaard met een melding of aangifte bij de politie.

Bij een strafbaar feit doet Vidomes altijd aangifte. Ook schakelen wij altijd de politie in:

- Wanneer u gooit met spullen of vernielingen aanricht.
- Bij geweld, handtastelijkheden en bedreiging.

Wij laten proces-verbaal opmaken, verhalen eventuele kosten op u en ontzeggen u de toegang tot het onze kantoorruimten.



Schoon, heel en veilig

Uw veiligheid, en die van onze medewerkers, staat voor ons voorop.

- Roken en drugs- of alcoholgebruik zijn niet toegestaan in onze kantoorruimten.
- Slag-, steek- of vuurwapens zijn verboden in onze kantoorruimten.
- Huisdieren mogen niet naar binnen in onze kantoorruimten.

Respectvol met elkaar omgaan

Wij vinden het belangrijk dat we respectvol met elkaar omgaan. Uiteindelijk wil iedereen toch vriendelijk worden behandeld?

- Ga respectvol met andere bezoekers en onze medewerkers om.
- We spreken u aan op schelden, discriminerende taal of schreeuwen.
- Als u daarmee doorgaat, helpen wij u niet verder.
- Bedreigingen accepteren wij niet. Wij helpen u dan niet verder.
- Gaat u toch door? Dan vragen wij u ons kantoor te verlaten.

Respect voor elkaar

Uiteindelijk gaat het er natuurlijk om dat we elkaar met respect behandelen. In onze integriteitscode staat in hoofdstuk 3 wat u als huurder van ons kunt verwachten. U vindt onze integriteitscode op onze website: www.vidomes.nl/integriteitscode.

Heeft u een klacht over een medewerker van Vidomes?

Dan kunt u terecht bij ons KlantContactCentrum (KCC). De medewerker van het KCC geeft deze melding door aan de afdeling Personeelszaken van Vidomes. De personeelsadviseur start vervolgens een interne procedure op.

Heeft u vragen over deze regels of onze integriteitscode?

Neemt u dan gerust contact met ons op. We gaan hierover graag met u in gesprek.

Contact

☎ 088 - 845 66 00
We zijn bereikbaar van maandag tot
en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur.

📞 WhatsApp 06 132 759 72

f facebook.com/Vidomes

🐦 twitter.com/vidomeskcc

i vidomes.nl

✉ Postbus 390, 2600 AJ Delft



vidomes
wonen is leven