

Protocol Hulp Verzoek

Betreft; hulp invoeren van “Beter Wonen Gouda”

Als een bewoner hulp nodig heeft en bij Beter Wonen Gouda aanklopt, dan zijn er voor beide partijen spelregels. Wij willen als Beter Wonen Gouda ten alle tijde een onafhankelijke positie kunnen innemen en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor advisering en ondersteuning. Het al of niet gevolg geven aan het advies van BeWoGo is voor eigen verantwoordelijkheid van de aanvrager.

Verplichting aanvrager;

De hulpvrager moet betalend lid zijn van huurdersvereniging “Beter Wonen Gouda”.

De aanvrager dient in een huurhuis te wonen wat alleen verhuurd wordt door “Mozaïek Wonen”

De hulp die gevraagd wordt dient men schriftelijk (lieft per mail), met reden omkleed bij ons in te dienen.

Waarbij direct duidelijk wordt wie u bent (hoofdbewoner) waar u woont (adresgegevens) het telefoon nummer en emailadres.

Hulp inroep BeWoGo;

U moet wel bij Mozaïek Wonen zelf de klachten al naar behoren hebben gemeld, uw medewerking en de gelegenheid hebben gegeven, tot het oplossen van de klachten door Mozaïek Wonen.

Als dan blijkt, dat u er samen met de verhuurder of met zijn medewerkers niet uit komt, dan kan en mag u een beroep doen op onze hulp c.q. bijstand.

Werkwijze BeWOGO bij meldingen;

We nodigen u dan uit op afspraak bij ons op kantoor als de reden daarvoor, voor ons duidelijk is.

Maar u kan er ook voor kiezen om op het inloopsprek uur van Beter Wonen Gouda aan het Olympiadeplein 144 te komen, en daar, uw eerste gesprek, te hebben.

Het kan ook dat het in bepaalde gevallen beter is, dat we de situatie bij u thuis komen beoordelen.

Mogelijke oplossingen;

Als we de klacht met u hebben besproken zijn er meerdere mogelijkheden;

1. Wij kunnen u niet helpen, Want
2. Dat is samen met u het gesprek met Mozaïek Wonen en /of zijn medewerker aangaan.
3. De klacht met de afdeling van Mozaïek Wonen bespreken wat de oplossing kan zijn?
4. Met een van de managers van Mozaïek Wonen de klachten bespreken voor vervolg.
5. Uiteindelijk de klachten bij de onafhankelijke klachten Commissie neer leggen.
6. In sommige gevallen de wijkrechter inschakelen als dat van belang kan zijn.
7. Ook kan een verwijzing naar de huurcommissie, om uw kwestie aldaar voor te leggen
8. Ook de gang naar de kantonrechter kan tot de mogelijkheden behoren als daar aanleiding voor mocht zijn.

Uiteindelijk is het aan u, hoever u wilt gaan met het oplossen van uw klachten, en wat er binnen de mogelijkheden van Beter Wonen Gouda aanwezig is.

Procedure/communicatie met/via BeWoGo;

Als u Beter Wonen Gouda inschakelt voor hulp, dan gaat vanaf dat moment alle correspondentie via Beter Wonen Gouda, en stelt u alle mail of post die te maken heeft met uw klacht aan ons beschikbaar en overlegt u met ons over alle te nemen stappen.

U correspondeert dan niet zelf meer met de verhuurder, dat laat u over aan Beter Wonen Gouda.

U kan ten alle tijde de hulpvraag aan Beter Wonen Gouda stoppen, mits er geen juridische procedures lopen die dat verbieden of onmogelijk maken.

Gedragsregels tijdens hulpverlening;

Als u uiteindelijk mocht besluiten om wat voor reden dan ook, zelf advocatuur in te schakelen, de media zoals verslaggevers, de TV, een van de regionale kranten of dagbladen erbij te betrekken of op welke andere wijze u dan ook de openbaarheid zoekt, wij per direct stoppen met het bieden van al onze hulp.

Kosten;

Als dat stoppen het gevolg is van uw acties zoals hierboven omschreven en het daardoor kosten met zich meebrengt, zal dat naar passende rato bij u in rekening worden gebracht.

Privacy en vertrouwelijkheid;

- * Persoonlijke informatie blijft vertrouwelijk.
- * Gegevens van u worden veilig bewaard.
- * Informatie wordt alleen gedeeld met toestemming van betreffende huurder.
- * De vrijwilligers van BeWoGo handelen volgens AVG.

Veiligheid van gedrag;

BeWoGo verwacht dat aanvrager een positieve bijdrage levert aan de hulpverlening van BeWoGo. Bij agressie of intimidatie van aanvrager, wordt het gesprek met de aanvrager per direct beëindigd.

Grenzen aan het verlenen van hulp en ondersteuning;

BeWoGo geeft en heeft geen bindend (Juridisch) advies.

Handelen niet namens betreffende aanvrager (huurder) zonder toestemming.

Gaan niet zelfstandig in conflict met verhuurder MW of andere instantie.

Omgaan BeWoGo met aanvragers (huurders);

- * Luisteren zonder oordeel (Socratisch luisteren).
- * Behandelen iedereen gelijkwaardig.
- * Blijven professioneel en vriendelijk.
- * Doen geen toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt.
- * Vermijden discussies of partij in b.v. burenruzies.

Het intake formulier wat moet worden getekend (formeel) voor de hulpaanvraag.

We hopen dat bewoners onze hulp niet nodig hebben, omdat de verhuurder daarvoor prima kan zorgen.