

Klacht indienen bij Centrada

Centrada doet er alles aan om haar (toekomstig) klanten een goede en betrouwbare service te bieden. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Het gaat hierbij niet alleen om de kwaliteit en prijs van de woningen, maar zeker ook om de kwaliteit van onze dienstverlening naar u toe. Ondanks onze inspanningen om onze dienstverlening voor u goed te laten verlopen, kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden over ons bent. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat wij onderhoud aan uw woning moeten uitvoeren, of omdat u vindt dat een van onze medewerkers uw verzoek niet correct heeft afgehandeld. Ook kan er sprake zijn van overlast door burens of door de woonomgeving. In dergelijke situatie is het goed te weten welke stappen u kunt nemen om uw klacht of ontevredenheid aan ons kenbaar te maken. Bovendien geeft u ons hiermee de mogelijkheid het alsnog goed te doen. Deze folder geeft u inzicht waar u een klacht kunt melden en hoe uw klacht vervolgens wordt afgehandeld.

Waar kunt u een klacht melden?

In onze bewonersmap, in de folderrekken in de ontvangsthuis en op onze website www.centrada.nl, vindt u meer informatie over de verschillende mogelijkheden om een klacht te melden:

- klacht over overlast (zie folder 'Overlast');
- klacht over onderhoud (zie folder 'Onderhoud, wie doet wat?');
- klacht over de woonruimteverdeling;
- klacht over de kwaliteit van onze dienstverlening.

Klachtafhandeling

Als u een klacht heeft over de werkzaamheden van Centrada of een van onze medewerkers en u komt er samen met deze medewerker niet uit, adviseren wij u de klacht schriftelijk voor te leggen aan de klantenservice van Centrada. Elke schriftelijke klacht of verzoek aan de klantenservice wordt door een van onze medewerkers serieus in behandeling genomen. U ontvangt altijd antwoord. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw brief ontvangt u een ontvangstbevestiging. Hierin wordt de termijn aangegeven waarbinnen u antwoord kunt verwachten. De klantenservice neemt uw klacht door met de betrokken medewerker en zijn/haar leidinggevende. Het antwoord op uw klacht wordt u schriftelijk meegedeeld.

Mocht het antwoord niet het voor u gewenste resultaat hebben gebracht, dan kunt u vragen uw klacht voor te leggen aan de teamleider klantenservice. Dit verzoek dient u schriftelijk in. Vermeld daarbij duidelijk wat het probleem is, met welke medewerker u een gesprek heeft gehad, wat daarvan de uitkomst was en wat u van Centrada verwacht. De teamleider neemt vervolgens contact met u op en nodigt u waarschijnlijk uit voor een gesprek. Hij/zij past hierbij het principe van hoor wederhoor toe. Eerst wordt bij de betreffende medewerker geïnformeerd hoe het gesprek is verlopen en welke afspraken er zijn gemaakt. Vervolgens kunt u in het gesprek met de teamleider uw verhaal doen. Samen met u bekijkt de teamleider welke oplossing er mogelijk is.

Heeft ook het gesprek met de teamleider klantenservice geen bevredigend resultaat opgeleverd, dan legt de teamleider uw klacht op uw verzoek voor aan het management van Centrada.

Wat kunt u doen als de klacht nog steeds niet naar tevredenheid is afgehandeld?

In het uitzonderlijke geval dat het standpunt van het management van Centrada voor u geen tevredenstellend resultaat oplevert, adviseren wij u uw geschil voor te leggen aan de volgende instantie(s):

- *De onafhankelijke geschillencommissie:*
Binnen 6 weken nadat u schriftelijk bericht heeft ontvangen kunt u bezwaar aan tekenen bij de geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie behandelt uw geschil en spreekt een bindend advies uit. Uitgebreide informatie over de geschillencommissie vindt u in de folder 'Geschillenafhandeling'. Deze folder kunt u gratis afhalen op het kantoor van Centrada of downloaden van onze website www.centrada.nl. In ons jaarverslag wordt jaarlijks vermeld hoeveel geschillen zijn gemeld, wat de onderwerpen waren en welke uitspraken de commissie heeft gedaan.

- *De rechter:*
In plaats van aan de geschillencommissie kunt u een geschil ook voorleggen aan een rechter. Over het algemeen zijn hieraan meer kosten verbonden. Bovendien geldt dat een geschil dat aan de rechter is voorgelegd niet meer behandeld wordt door de geschillencommissie. Andersom kan dit wel.
- *De huurcommissie:*
Bent u het niet eens met de huurprijs, de omvang van de servicekosten of vindt u dat er onderhoudsgebreken aan de woning zijn, dan kunt u (als u vindt dat Centrada uw klacht of verzoek niet naar tevredenheid heeft afgehandeld) in plaats van bij de geschillencommissie terecht bij de Huurcommissie. Informatie over de huurcommissie vindt u op de website www.huurcommissie.nl. Hier kunt u ook de benodigde formulieren downloaden. U kunt de huurcommissie ook bellen op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur op telefoonnummer 0800-4887243.

Een goede en zorgvuldige afhandeling van vragen, verzoeken en klachten draagt bij aan een goede relatie met onze klanten. Wij doen daarom ons best om u naar tevredenheid te helpen.

Centrada
Wigstraat 18
Postbus 120
8200 AC Lelystad
t. (0320) 239 600
E. wonen@centrada.nl
W. www.centrada.nl

