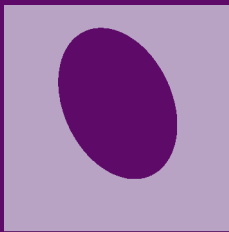
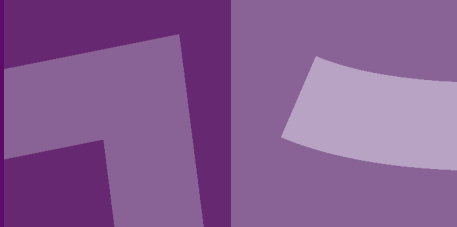


Zorgeloos huren bij Centrada



centrada
wonen



Zorgeloos huren bij Centrada

U huurt een woning van Centrada of bent dat van plan. Dan is het belangrijk te weten dat Centrada hoge eisen stelt aan haar dienstverlening. Elk jaar worden daarom onze prestaties op het gebied van dienstverlening gemeten door het KWH, wat staat voor Kwaliteitszorg Woondiensten Huursector.

Voor het behalen van het kwaliteitslabel worden de prestaties van de corporatie gemeten op verschillende onderdelen zoals het bezoeken van de corporatie, het bellen met de corporatie, het zoeken van een woning en het afhandelen van klachten. Begin 2005 is het KWH-label aan Centrada toegekend. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van de dienstverlening door de ogen van de consument, in dit geval de huurder van een corporatie, uitgangspunt is. KWH benadert kwaliteit als een continu verbeterproces waarin dienstverlening aan de klant centraal staat.

Het KWH-huurlabel

Het KWH-huurlabel behalen is natuurlijk geen doel op zich. Het is een manier om een ander doel te bereiken: tevreden klanten. Door periodieke metingen weet Centrada telkens opnieuw hoe haar klanten over de geleverde woondiensten oordelen en welke onderdelen zij kan verbeteren. Door deze voortdurende meetcyclus blijft Centrada zich bewust van de kwaliteit van haar dienstverlening. Omdat KWH steeds onderzoekt of corporaties met het KWH-label hun kwaliteitseisen naar de huurders waarmaken, blijft een KWH-corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren.

Goede service

KWH-corporaties beheren met elkaar vele honderdduizenden woningen. Zij hebben een uitgebreid aanbod van diverse woningen voor alle verschillende doelgroepen. De woningen zijn uiteenlopend in prijs- en kwaliteitsklassen.

Bij Centrada bent u verzekerd van goede service. Niet alleen in de periode dat u bij ons een woning huurt, maar al vanaf het moment dat u een woning zoekt. Welke kwaliteitsgaranties biedt Centrada u? Per thema vindt u in deze folder wat u van Centrada mag verwachten als KWH-corporatie op het gebied van:

- openstelling en telefonische bereikbaarheid,
- voorlichting en wooninformatie,
- woningaanbieding,
- reparatieverzoeken en onderhoudsservice,
- klussen in de woning,
- huurbetaling en incasso,
- klachtenprocedure en geschillenbehandeling,
- huuropzegging.

Openstelling en telefonische bereikbaarheid

Wachten is vervelend. Daarom probeert Centrada de wachttijden zo kort mogelijk te houden.

- Tijdens kantooruren kunt u gewoon binnenlopen. Van onze medewerkers hoort u hoe snel u geholpen kunt worden. Wilt u niet wachten, dan kunt u het beste van tevoren een afspraak maken. Op deze manier weet u zeker dat u snel en direct door de juiste medewerker geholpen wordt.
- Centrada is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar. Wij proberen u direct door te verbinden met de juiste medewerker die uw vraag kan beantwoorden. Lukt dit niet, dan zorgen wij dat u zo snel mogelijk wordt teruggebeld.
- Het is ook mogelijk om schriftelijk informatie aan te vragen. Uw vraag wordt in behandeling genomen op het moment dat wij uw verzoek binnenkrijgen. Hetzelfde geldt voor specifieke vragen. Wanneer wij langer dan een week nodig hebben om het antwoord op uw vraag te vinden, stellen wij u hiervan op de hoogte.

Persoonlijke benadering

Onze medewerkers hechten aan persoonlijk contact. Daarom kan het gebeuren dat een medewerker u belt om antwoord te geven op uw brief in plaats van schriftelijk te reageren. Soms zijn zaken die u wilt bespreken erg persoonlijk van aard. In dat geval krijgt u de mogelijkheid uw vraag in een spreekkamer te bespreken. Onze medewerkers hebben daar alle begrip voor.



Voorlichting en wooninformatie

Informatiemateriaal op maat

Centrada beschikt over een overzichtelijke ontvangsthuis en u hoeft niet lang te zoeken naar de informatie die u nodig heeft. U vindt bij ons:

- een centrale balie waar u vragen kunt stellen over het woningaanbod en andere zaken die op het werkterrein van de corporatie liggen,
- een informatiestandaard met foldermateriaal voor bewoners en woningzoekenden,
- informatie over het actuele woningaanbod in de gemeente,
- makkelijk toegankelijke, duidelijk gerangschikte en inzichtelijke informatie over het (beschikbare) woningaanbod met gegevens over woningtype, aantal kamers, de woonomgeving, huurprijs en eventuele servicekosten. U vindt deze informatie in de standaard in de centrale hal.
- goed geïnformeerde medewerkers die u zonnodig wegwijs kunnen maken in het beschikbare aanbod. Zij geven u gedegen advies en duidelijke informatie over de voorwaarden voor de woonruimteverdeling. Desgewenst ontvangt u een informatieset.

Woningaanbieding

Uitleg in de woning

Heeft u een woning aangeboden gekregen? Dan kunt u een afspraak maken met de woonmakelaar om de woning te bezichtigen. Vanzelfsprekend wordt de woning na het tekenen van de huurovereenkomst altijd persoonlijk aan u opgeleverd. Dat betekent onder meer dat:

- de staat van onderhoud van uw woning alleen in uw aanwezigheid wordt vastgelegd,
- u uitleg krijgt over het gebruik van de in de woning aanwezige installaties.

Hulp bij aanvraag huurtoeslag

Veel huurders maken gebruik van huurtoeslag. Het aanvragen daarvan is niet voor iedereen even eenvoudig. Centrada geeft:

- uitvoerige voorlichting over de mogelijkheid van het krijgen van huurtoeslag,
- advies als u denkt in aanmerking te komen voor huurtoeslag. U kunt hiervoor altijd binnenlopen tijdens kantooruren,
- zo nodig ondersteuning bij het invullen van de aanvraag.

Nazorg

Centrada hoopt dat u snel gewend bent in uw nieuwe woning en dat u geen klachten heeft. Om dat na te gaan, nemen wij enige tijd nadat u de woning heeft betrokken, contact met u op. Dat kan schriftelijk, maar ook telefonisch of door een persoonlijk bezoekje.

Reparatieverzoeken en onderhoudsservice

Duidelijke afspraken en snelle service

Onze woningen verkeren in goede staat. Toch zijn reparaties wel eens nodig. Centrada laat reparaties snel en vakkundig uitvoeren en wij maken daarover duidelijke afspraken. U kunt een reparatieverzoek op de volgende manieren doorgeven:

- schriftelijk, met een portvrije meldingskaart,
- 24 uur per dag kunt u een verzoekformulier voor een reparatie invullen op onze website,
- telefonisch, tijdens kantooruren,
- telefonisch, buiten kantooruren (calamiteiten) bij de wachtdienst.

Ongemakken bij calamiteiten verhelpt Centrada direct. Een afspraak over het moment van reparatie wordt altijd in overleg met u gemaakt. Wanneer u aangeeft waar u telefonisch bereikbaar bent, hoort u snel en bij voorkeur direct, het tijdstip waarop de reparateur komt. Afspraken worden gemaakt in tijdblokken van twee uur, tussen 8.30 en 17.00 uur. Zo hoeft u niet te lang te wachten!

Huurder-onderhoudsfonds

Wanneer u deelneemt aan het huurder-onderhoudsfonds, neemt Centrada u kleine reparaties van bijvoorbeeld lekkende kranen en kapotte scharnieren, uit handen.

Klussen in de woning

Toestemming, advies en vergoeding bij zelf klussen

Veel huurders willen hun woning naar eigen smaak en inzicht aanpassen. Centrada vindt het belangrijk dat deze mogelijkheid er is. Om onduidelijkheid te voorkomen hebben wij de folder Zelf Aangebrachte Voorzieningen ontwikkeld. Hierin kunt u lezen dat het van belang is om, voordat u gaat klussen, eerst toestemming te vragen aan Centrada. Wij kunnen vervolgens:

- adviseren over de technische mogelijkheden en deugdelijkheid van materialen en werkwijzen,
- de aanpassingen die u in gedachten heeft tegen een vergoeding (laten) uitvoeren,
- u informeren over een eventuele vergoeding voor uw inspanning en investering, als u de woning in de toekomst verlaat.



Huurbetaling en incasso

Vanaf 1 januari 2007 betalen alle nieuwe huurders hun huur via automatische incasso. Dit is een gemakkelijke en efficiënte manier van betalen. Wanneer er een huurachterstand ontstaat, is het belangrijk dat u zo snel mogelijk contact met Centrada opneemt. Wij bieden u in de meeste gevallen de mogelijkheid een betalingsregeling te treffen. Met zo'n regeling kunt u binnen een bepaalde termijn alsnog aan uw betalingsverplichting voldoen. Wanneer alleen het treffen van een betalingsregeling onvoldoende is om uw problemen op te lossen, kan een gesprek met een maatschappelijk werker u wellicht helpen. Ook zijn er professionals of vrijwilligers die u kunnen helpen bij het organiseren van uw financiën. Centrada werkt hiervoor nauw samen met stichting ISL (Interkerkelijke Schuldhulpverlening Lelystad), tel: 0320-258544.

Klachtenprocedure en geschillenbehandeling

Klachtenprocedure

Ondanks onze inspanningen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen, kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden over Centrada bent. Centrada onderscheidt verschillende soorten klachten: klachten over overlast, onderhoud, woonruimteverdeling en de kwaliteit van onze dienstverlening. In onze folder 'Klacht indienen bij Centrada' staat de klachtenprocedure beschreven.

Geschillenbehandeling

Komt u na het doorlopen van de klachtenprocedure niet tot onderlinge overeenstemming? Dan kan een onafhankelijke geschillencommissie uitkomst bieden. Deze geschillencommissie zorgt voor een snelle behandeling van uw eventuele geschil. Het principe van hoor- en wederhoor is daarbij uitgangspunt.

Het reglement van de geschillencommissie is kosteloos te verkrijgen en daarin wordt duidelijk:

- hoe u een geschil kunt indienen,
- welke bevoegdheden de commissie heeft,
- binnen welke termijnen de commissie een geschil behandelt en tot een uitspraak komt.

Huuropzegging

In goed verhuurbare staat achterlaten

Verhuist u naar een andere woning? Dan moet de woning in verhuurbare staat worden achtergelaten. Dit betekent dat u aan het einde van de huurovereenkomst het huis aan Centrada oplevert in dezelfde staat als waarin u de woning heeft ontvangen. Eventueel door u aangebrachte aanpassingen in de woning kunt u laten zitten, mits u hier vooraf toestemming voor heeft gekregen van Centrada. Verder geldt bij het opzeggen van de huurovereenkomst dat:

- met inachtneming van een maand opzegtermijn u op iedere werkdag de huur kunt opzeggen,
- een medewerker van Centrada altijd in uw bijzijn de woning inspecteert,
- inspecties plaatsvinden op basis van een overzichtelijke en duidelijke checklist.
- wanneer bij een inspectie blijkt dat voor uw rekening reparaties nodig zijn, dan geeft de medewerker u een duidelijke indicatie van de kosten. Indien u eerder dan een maand van tevoren de woning opzegt, heeft u meer kans dat bijtijds een nieuwe huurder bekend is waarmee u eventuele overname kunt afspreken.

Meer weten?

Heeft u vragen over de manier waarop Centrada invulling geeft aan de KWH-kwaliteitseisen? Neem dan contact op met de medewerkers van Centrada. Het algemene telefoonnummer is (0320) 239 600. Ook kunt u een e-mail sturen naar wonen@centrada.nl

Bij Centrada kunt u de volgende folders opvragen:

- Brochure 'Een woning zoeken in Lelystad'
- Brochure 'Huurbetaling en incasso'
- Brochure 'Onderhoud, wie doet wat?'
- Brochure 'Burenoverlast, wat te doen?'
- Brochure 'Zelf aanbrengen van voorzieningen'
- Brochure 'Sociaal Plan Huurders'
- Brochure 'Klacht indienen bij Centrada'
- Brochure 'Geschillenbehandeling'
- Brochure 'Huuropzegging'

Deze folders kunt u ook downloaden op onze internetsite: www.centrada.nl

Centrada
Wigstraat 18
Postbus 120
8200 AC Lelystad

T. 0320 239 600
E. wonen@centrada.nl
W. www.centrada.nl

