

twee werkdagen nadat u de ontvangstbevestiging heeft gekregen, neemt een medewerker van Centrada persoonlijk contact met u op. Lukt het om de klacht direct op te lossen, dan doen wij dat natuurlijk. Wordt de klacht direct afgehandeld, dan ontvangt u per brief een bevestiging van de gemaakte afspraken. Kunnen we uw klacht niet direct oplossen, dan krijgt u binnen tien werkdagen na de ontvangstbevestiging een (schriftelijke) reactie van de medewerker aan wie uw klacht is toegewezen. Wij streven ernaar elke klacht binnen dertig dagen te hebben opgelost.

Bent u niet tevreden met de oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij het management van Centrada. Dit doet u door een brief te sturen naar Centrada, t.a.v. het management, Postbus 120, 8200 AC in Lelystad. Het management neemt uw brief in behandeling en nodigt u desgewenst uit voor een gesprek. Binnen tien werkdagen, nadat uw brief is ontvangen, wordt u geïnformeerd over het standpunt van Centrada.

Is dit antwoord nog niet bevredigend dan kunt u uw klacht voorleggen aan de volgende instantie(s):

De geschillencommissie

Binnen zes weken nadat u schriftelijk bericht heeft ontvangen van het management van Centrada, kunt u bezwaar aantekenen bij de geschillencommissie. De geschillencommissie is een klachtencommissie die onafhankelijk van Centrada functioneert. U kunt bij de geschillencommissie terecht met klachten over de woonruimteverdeling en de kwaliteit van de dienstverlening. U dient uw klacht altijd schriftelijk in. De brief met uw klacht, de datum en uw gegevens stuurt u naar: De Geschillencommissie, Postbus 120, 8200 AC in Lelystad. De commissie behandelt uw geschil en brengt advies uit. Dit advies is bindend. Meer informatie over de geschillencommissie vindt u in de folder 'Geschillenbehandeling', op te vragen bij onze Klantenservice, telefoonnummer 0320 239 600 of te downloaden op onze website www.centrada.nl.

De rechter

In plaats van aan de geschillencommissie kunt u uw klacht ook voorleggen aan de rechter. Over het algemeen zijn hier kosten aan 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 uw woning zijn, dan kunt u (als u vindt dat Centrada uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld) 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 8.30 en 17.30 uur op telefoonnummer 0800 488 7243

April 2010

Centrada

Wigstraat 18

Postbus 120

8200 AC Lelystad

T. 0320 239 600

E. wonen@centrada.nl

W. www.centrada.nl

Niet tevreden over Centrada?



centrada
samenwerken aan wonen





Als huurder of woningzoekende mag u een goede dienstverlening van Centrada verwachten. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Heeft u een klacht, dan horen wij dat graag van u. Op die manier kunnen we het probleem oplossen en onze dienstverlening blijven verbeteren. In deze folder leest u hoe u een klacht kunt melden en wat u vervolgens van Centrada mag verwachten.

Waar kan uw klacht over gaan?

Klachten kunnen gaan over uiteenlopende onderwerpen, zoals:

- burenoverlast
- onderhoud
- huurprijs en servicekosten
- huurbetaling en huurtoeslag
- woonruimteverdeling
- de kwaliteit van onze dienstverlening

Hieronder vindt u per onderwerp informatie die u verder helpt als u over het betreffende onderwerp een klacht heeft.

Burenoverlast

Overlast van burens is één van de meest voorkomende ergernissen in Nederland. Heeft u geluidsoverlast, of ergert u zich bijvoorbeeld aan de onverzorgde tuin van uw burens? Een vriendelijk praatje met uw burens lost meer op dan een klacht bij de politie of de woningcorporatie. Het is mogelijk dat uw burens niet eens beseffen welke overlast u van ze ondervindt. In onze folder 'Burenoverlast, wat te doen' vindt u verschillende tips die u kunnen helpen het gesprek met uw burens aan te gaan en hoe Centrada u daar eventueel bij kan helpen. De folder kunt u downloaden op onze website www.centrada.nl of opvragen bij onze Klantenservice, telefoonnummer 0320 239 600.

Onderhoud

Lekt het dak? Klemt de deur? Eigenlijk is dit geen klacht, maar een reparatieverzoek dat u op verschillende manieren aan Centrada kunt doorgeven:

- via internet (www.centrada.nl);
- telefonisch van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur aan de Klantenservice van Centrada, telefoonnummer: 0320 239 600;
- via het opsturen van het kaartje voor het melden van reparatieverzoeken wat u bij het betrekken van uw woning heeft ontvangen.

In onze folder 'Onderhoud, wie doet wat' leest u meer over het onderhoud van uw woning. Een reparatieverzoek wordt een klacht wanneer de reparatie niet goed is uitgevoerd, als afspraken niet zijn nagekomen of u opmerkingen heeft over de persoon die de reparatie heeft uitgevoerd. Hoe u deze klachten kunt doorgeven leest u verderop bij 'Hoe geeft u een klacht door?'.

Huurprijs en servicekosten

Vindt u de huur te hoog, de huurverhoging niet gerechtvaardigd, of bent u het niet eens met de hoogte van de servicekosten? Belt u dan met onze Klantenservice via telefoonnummer: 0320 239600.

Wij geven u graag informatie over hoe de huurprijs, huurverhoging en/of servicekosten tot stand komen. Bent u het niet eens met de uitleg dan kunt u terecht bij de Huurcommissie. Op www.vrom.nl en www.huurcommissie.nl vindt u uitgebreide informatie over de Huurcommissie. Het is ook mogelijk telefonisch contact te zoeken. De Huurcommissie is op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 en 17.30 uur op telefoonnummer 0800 488 7243.

Huurbetaling en huurtoeslag

Gaat er iets mis met uw huurbetaling of de machtiging van de huurtoeslag? Belt u dan met onze Klantenservice telefoonnummer: 0320 239600. Wij proberen dan samen met u de oorzaak van het probleem te achterhalen en te zoeken naar een oplossing. Bent u het niet eens met de geboden oplossing, dient u dan een klacht in. Hoe? Dit leest u verderop bij 'Hoe geeft u een klacht door?'. Meer informatie over huurtoeslag vindt u op www.toeslagen.nl. U kunt de Belastingdienst ook bellen op telefoonnummer 0800 – 0543.

Woonruimteverdeling

De verdeling van de beschikbare woningen gebeurt op basis van wachttijd: hoe langer u staat ingeschreven, hoe groter de kans is dat u voor een woning in aanmerking komt. Op deze manier probeert Centrada de beschikbare woningen in Lelystad op een eerlijke manier te verdelen. Bent u niet tevreden over deze manier van woonruimteverdeling of heeft u een klacht over het verdelingssysteem? Laat het ons dan weten. Hoe u deze klachten kunt doorgeven, leest u verderop bij 'Hoe geeft u een klacht door?'.

De kwaliteit van onze dienstverlening

Bent u niet tevreden over de manier waarop medewerkers van Centrada u hebben geholpen of over de manier waarop u te woord bent gestaan? Dan horen wij dat graag. U leest hieronder hoe u uw klacht kunt doorgeven.

Hoe geeft u een klacht door?

Een klacht doorgeven kan op verschillende manieren:

- Op onze website www.centrada.nl vindt u een klachtenformulier wat u kunt invullen. Op dit formulier vult u uw gegevens in, de bijzonderheden van de klacht en uw eigen verwachtingen met betrekking tot de oplossing van de klacht. Met één druk op de knop verzendt u het formulier naar Centrada.
- Per brief of klachtenformulier (als bijlage bijgevoegd). De brief of het ingevulde formulier kunt u inleveren bij de balie van Centrada aan de Wigstraat 18 of opsturen naar: Centrada, t.a.v. Klantenservice, Postbus 120, 8200 AC Lelystad.
- Komt u aan de balie van Centrada om uw klacht te melden, dan zal één van onze medewerkers tijdens het gesprek het klachtenformulier invullen en u vragen het formulier te ondertekenen.
- Het is ook mogelijk uw klacht telefonisch te melden. U kunt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur bellen met onze Klantenservice, bereikbaar op telefoonnummer 0320 239 600.

Hoe gaan wij met uw klacht om?

Elke klacht die wij binnenkrijgen via telefoon, post, e-mail of persoonlijk, wordt geregistreerd. Betreft uw klacht een medewerker, dan wordt uw klacht toegewezen aan de teamleider of manager van de betreffende medewerker. Klantenservice stuurt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat binnen welke termijn u antwoord krijgt en wie verantwoordelijk is voor de tijdige afhandeling van de klacht. Uiterlijk