

## Niet tevreden over Centrada?

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, laat het ons dan weten. 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.

### Het onderwerp van uw klacht

Klachten kunnen gaan over uiteenlopende onderwerpen, zoals:

- Onderhoud
- Huurprijs en servicekosten
- Huurbetaling en huurtoeslag
- Woonruimteverdeling
- De kwaliteit van onze dienstverlening

### Onderhoud

Lekt het dak? Klemt de deur? Eigenlijk is dit geen klacht, maar een reparatieverzoek. U kunt deze doorgeven via onze website, [www.centrada.nl](http://www.centrada.nl) of telefoonnummer (0320) 239 600. Onze medewerkers zijn van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar.

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 geef ik 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? Op uw persoonlijke pagina op [www.centrada.nl](http://www.centrada.nl) vindt u meer informatie over uw huuropbouw en servicekosten. Ook kunt u ons op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur bellen voor uitleg. Bent u het niet eens met de uitleg dan kunt u terecht bij de huurcommissie. Op [www.vrom.nl](http://www.vrom.nl) en [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) vindt u uitgebreide informatie over de huurcommissie.

### Huurbetaling en huurtoeslag

Gaat er iets mis met uw huurbetaling? Belt u dan met onze Klantenservice via telefoonnummer (0320) 239 600. 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.

## Woonruimteverdeling

De verdeling van de beschikbare woningen gebeurt voor 50% op basis van wachttijd: hoe langer u staat ingeschreven, hoe groter de kans is dat u voor een woning in aanmerking komt. 25% van de beschikbare woningen wordt verloot en 25% van de woningen is bestemd voor woningzoekenden met urgentie of voor specifieke doelgroepen. Bent u niet tevreden over onze manier van woonruimteverdeling of heeft u een klacht over het verdelingssysteem? Laat het ons dan weten.

## 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 vragen we u hier een melding van te maken. Zo kunnen we eventuele misverstanden uit de weg ruimen en onze dienstverlening blijven verbeteren.

## Hoe geef ik een klacht door?

Een klacht doorgeven kan op verschillende manieren:

- Op onze website [www.centrada.nl](http://www.centrada.nl) vindt u een klachtenformulier. 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.
- U kunt ons een brief sturen. Deze brief kunt u richten aan: Centrada, t.a.v. Klantenservice, Postbus 120, 8200 AC Lelystad.
- Het is ook mogelijk uw klacht persoonlijk of telefonisch te melden. U kunt van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 12.30 uur terecht op ons kantoor of tussen 08.30 en 17.00 uur bellen met onze Klantenservice, bereikbaar via telefoonnummer: (0320) 239 600.

## Hoe gaan wij met uw klacht om?

Elke klacht die wij binnenkrijgen, wordt geregistreerd. Lukt het om de klacht direct op te lossen, dan doen wij dat natuurlijk. Is er meer tijd of onderzoek nodig om de klacht op te lossen, dan ontvangt u binnen één werkdag een schriftelijke ontvangstbevestiging. Wij proberen binnen drie werkdagen contact met u op te nemen om uw klacht persoonlijk te bespreken. Ons streven is om elke klacht binnen tien werkdagen af te handelen.

Bent u niet tevreden met de oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij het management van Centrada door een brief te sturen naar: Centrada t.a.v. het management, Postbus 120, 8200 AC in Lelystad. De manager neemt uw brief in behandeling en nodigt u desgewenst uit voor een gesprek. Binnen tien werkdagen nadat uw brief is ontvangen, antwoordt de manager u. Is dit antwoord niet bevredigend dan kunt u uw klacht voorleggen aan de volgende instantie(s):

Wigstraat 18  
Postbus 120  
8200 AC Lelystad

T. (0320) 239 600  
[www.centrada.nl](http://www.centrada.nl)  
Volg ons   

  
**centrada**  
samenwerken aan wonen

- **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 vindt u op [www.centrada.nl/klacht](http://www.centrada.nl/klacht).

- **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) in plaats van bij de geschillencommissie terecht bij de huurcommissie.

Informatie over de huurcommissie vindt u op de website [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl). Hier kunt u ook de benodigde formulieren downloaden. U kunt de huurcommissie ook bellen op werkdagen tussen 8.00 en 20.00 uur op telefoonnummer: 1400 (lokaal tarief).

© februari 2024



Wigstraat 18  
Postbus 120  
8200 AC Lelystad

T. (0320) 239 600  
[www.centrada.nl](http://www.centrada.nl)  
Volg ons   

**centrada**   
samenwerken aan wonen