



# HUISREGELS

We gaan respectvol met elkaar om

**Centrada wilt u graag helpen in een prettige en rustige sfeer. Daarom hebben we een aantal huisregels opgesteld. In contact met onze medewerkers en externen die in opdracht van ons werken houdt u zich aan deze regels. Dat kan zijn aan de telefoon, per brief/e-mail, in de wijk, bij u thuis of bij ons op kantoor. In deze folder leest u wat u van ons mag verwachten. En wat wij van u verwachten.**

## Wat mag u van ons verwachten?

- We behandelen u met respect en we staan u op vriendelijke wijze te woord.
- We geven u voldoende informatie over de dienstverlening van Centrada.
- We gaan op discrete wijze met uw persoonlijke gegevens om.
- We houden ons aan gemaakte afspraken.
- We beantwoorden uw vraag zo snel mogelijk, in ieder geval binnen 10 werkdagen. Mocht dat niet haalbaar zijn, dan maken we hierover afspraken.
- Eventuele problemen bespreken we zo snel mogelijk met u en lossen we waar mogelijk op.

## Wat verwachten we van u?

- U behandelt onze medewerkers met respect en staat onze medewerkers beleefd te woord.
- U stelt zich tijdens een gesprek voor.
- U gunt de ander privacy; houd afstand.
- U neemt de tijd: zet uw mobiele telefoon op stil tijdens een afspraak of gesprek met onze medewerker(s).
- U neemt uw huisdier niet mee naar binnen. Met uitzondering van een hulphond.
- U houdt zich aan afspraken die u met ons gemaakt heeft.
- U volgt de aanwijzingen van onze medewerkers op.

## Begrip voor elkaar

Als bezoeker van Centrada verkeert u soms in een moeilijke situatie. Onze medewerkers tonen daarvoor begrip. Wij kunnen echter niets veranderen aan wettelijke regels, de wachttijd voor een woning of de regels voor urgentie. Soms lukt het niet om uw vraag direct te beantwoorden. Of lopen zaken anders dan in eerste instantie gepland. En ook onze medewerkers kunnen een fout maken.

We snappen dat dit voor u frustrerend is en dat u dan boos bent op Centrada. U mag daar ook best wat over zeggen. Maar boosheid mag niet leiden tot disrespectvol gedrag of (verbale) agressie en geweld tegen onze medewerkers. We zoeken, samen met u, naar de beste oplossing voor uw situatie.

Wigstraat 18  
Postbus 120  
8200 AC Lelystad

T. (0320) 239 600  
www.centrada.nl  
Volg ons   

**centrada**   
samenwerken aan wonen

### Wat accepteren we niet?

- Handastelijkheden en/of lichamelijk geweld.
- Schreeuwen, schelden, beledigen of discriminerende taal.
- Het gooien met, of vernielen van spullen.
- (seksueel) Intimideren.
- Het onmogelijk maken of bemoeilijken van het werk van medewerkers.
- Het bedreigen van medewerkers.
- Het lastig vallen van andere aanwezigen.
- Het onder invloed van alcohol of drugs betreden van onze locatie(s).
- Elke andere vorm van agressie en geweld.

Wij vertrouwen erop dat u onze huisregels respecteert. Onze medewerkers zullen u hierop wijzen, mocht u het een keer vergeten. Respecteert u de huisregels niet, dan helpen onze medewerkers u niet verder. Ook kunnen er maatregelen volgen.

Dit kan een schriftelijke waarschuwing zijn, ontzegging van de toegang tot ons kantoor of ontbinding van de huurovereenkomst. Eventueel door u aangerichte schade verhalen we op u. Daarnaast worden alle incidenten geregistreerd. Bij een strafbaar feit schakelen wij de politie in.

### Niet tevreden met onze dienstverlening?

U kunt telefonisch, schriftelijk, per e-mail of via de website een klacht indienen. U ontvangt van ons binnen één werkdag een schriftelijke bevestiging. Binnen drie werkdagen nemen wij contact met u op om de klacht persoonlijk te bespreken.

Meer informatie:

[www.centrada.nl/huisregels](http://www.centrada.nl/huisregels)

