

CENTRADA BEWONERSBOEKJE

Informatie die u als huurder helpt



www.centrada.nl

U vindt in dit bewonersboekje in het kort informatie die belangrijk of handig voor u kan zijn.
Voor meer informatie verwijzen wij u door naar de website www.centrada.nl.
Heeft u niet gevonden wat u zocht? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag!



Colofon

Suggesties en ideeën om dit boekje te verbeteren zijn welkom bij team Communicatie via communicatie@centrada.nl.

Opmaak en productie: CreatieveVrienden
Fotografie: Dirk Jansen Photography, IMAZZO, Elske Hazenberg, Iris Vlekke, Fotostudio Wierd
Laatste update: 2026

INHOUDSOPGAVE

Uw woning	5	Een (andere) woning zoeken	17
Reparaties en onderhoud	5	Inschrijven als woningzoekende	17
• Reparaties	5	Woonruimteverdeling	17
• Onderhoudsabonnement	5	Verantwoording verhuuring	18
• Planmatig onderhoud	5	Met spoed op zoek	18
• Renovatie	6	Urgentie aanvragen	18
Servicefondsen	6	Doorstromen	19
Zelf klussen in uw woning	6	Woningruil	19
Aanpassingen vanwege ziekte of handicap	6	Verhuizen	19
Tuinonderhoud	6		
Grofvuil en tuinafval	7	Uw buurt	21
Afvalpas niet aanwezig of kwijt?	7	Beter Buurt Bijdrage	21
Kluswinkel	7	Buurtambassadeurs	22
Veilig en prettig wonen	9	Overlast	22
• Rookmelders	9	Woonfraude	22
• Asbest	9	Veilig wonen in een wooncomplex	23
• Vocht en schimmel	9	Klachten over de openbare ruimte	23
• Camera of slimme deurbel	9	Veiligheid en cameratoezicht	23
Huren	11	Over ons	25
Algemene huurvoorwaarden	11	De organisatie	25
Huurprijs en servicekosten	11	Compliment of klacht	25
Huur betalen	11	Onze reactietermijnen	25
Huurtoeslag	12	Centrada Woonmagazine	26
De VoorzieningenWijzer	12	Nieuwsbrief huurders	26
Huur opzeggen	13	Website	26
Huurovereenkomst wijzigen	13	Uw mening telt	26
• Hoofdhuurder of partner overleden	13	Online huurderspanel	26
• Huisbewaarderschap	13	Uw persoonsgegevens	26
• Iemand medehuurder maken	13		
• U gaat scheiden	13	Contact	27
Verzekeringen	15	Belangrijke nummers	27
Huurdersvereniging “Ons belang”	15		



UW WONING

Reparaties en onderhoud

Om ervoor te zorgen dat uw woning blijft voldoen aan de eisen van deze tijd, voert Centrada regelmatig reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uit.



Reparaties

Moet er iets gerepareerd worden aan of in uw woning? Op onze website leest u wie er verantwoordelijk is voor welke reparatie en hoe en waar u een reparatieverzoek meldt.

Meer informatie:

www.centrada.nl/reparatie



Onderhoudsabonnement

Een lekkende kraan of een kapotte handgreep in uw keuken. Het zijn reparaties waar u volgens de wet als huurder zelf verantwoordelijk voor bent. Besteedt u deze kleine reparaties liever uit? Dankzij het onderhoudsabonnement laat u deze werkzaamheden gemakkelijk door Centrada uitvoeren. U betaalt hiervoor een vast bedrag per maand. Op onze website leest u welke klussen u met een onderhoudsabonnement door ons uit kunt laten voeren.

Meer informatie:

www.centrada.nl/onderhoudsabonnement



Planmatig onderhoud

Het gaat hier om geplande onderhoudswerkzaamheden, in of aan de buitenkant van uw woning. Zoals het vervangen van installaties en buitenschilderwerk. Werkzaamheden worden per gebouw, straat of blok uitgevoerd. Huurders worden voor de start van de werkzaamheden door ons geïnformeerd. Een overzicht van geplande onderhoudsprojecten vindt u op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/onderhoudsprojecten



Renovatie

Bij renovatie wordt een verouderde woning (gedeeltelijk) vernieuwd. Dat kan inhouden dat de woning wordt veranderd of vergroot. Als renovatie te weinig kwaliteitsverbetering oplevert, wordt de woning gesloopt. Op dezelfde locatie komt dan een nieuwe woning terug. De keuze voor renovatie of sloop komt weinig voor. Dit zijn lange en intensieve trajecten, die altijd gebeuren in overleg met bewoners.

Meer informatie:

www.centrada.nl/onderhoudsprojecten



Servicefondsen

Centrada heeft een Glasfonds, Rioolontstoppingsfonds en onderhoudsabonnement. Als nieuwe huurder bent u vaak automatisch lid. Op uw jaarlijkse huuraanpassing ziet u of u lid bent en hoeveel u betaalt. De actuele bedragen vindt u terug op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/huurbetalen



Zelf klussen in uw woning

Als huurder bent u vrij om uw woning aan te passen naar eigen smaak. Centrada vindt het belangrijk dat u de kwaliteit en veiligheid van uw woning in stand houdt. Voor een aantal aanpassingen is het daarom nodig om eerst toestemming te vragen. In de folder 'Zelf klussen in uw woning' vindt u meer informatie.

Meer informatie:

www.centrada.nl/zelfklussen



Aanpassingen vanwege ziekte of handicap

Het kan zijn dat u door ziekte of een handicap niet meer prettig woont. Dit kan mogelijk opgelost worden met een aanpassing of voorziening, vergoed vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vraag bij het sociaal wijkteam van de gemeente Lelystad na of u recht heeft op een vergoeding. Soms geldt een eigen bijdrage.

Meer informatie:

www.lelystad.nl/zorg



Tuinonderhoud

Heeft u een tuin? Als huurder bent u verplicht deze te onderhouden. In sommige gevallen bent u ook verantwoordelijk voor het achterpad achter uw woning. Dit leest u terug in de algemene huurvoorwaarden die bij uw huurovereenkomst horen. Wat wij precies van u verwachten leest u in het tuinbeleid. Neem contact met ons op als u gereedschap nodig heeft om uw tuin of achterpad netjes te maken. Tuingereedschap kunt u gratis bij ons lenen. Hulp nodig in de tuin? Op onze website leest u waar u terecht kunt.

Meer informatie:

www.centrada.nl/tuinonderhoud



Grofvuil en tuinafval

Grofvuil en tuinafval brengt u gratis weg naar het afvalbrengstation van HVC aan de Zeeasterweg 40C in Lelystad. Of laat het gratis aan huis ophalen. Plan hiervoor via de app of website een afspraak in bij HVC. Elektrische apparaten laat u ophalen door Concern voor Werk.

Meer informatie:

www.centrada.nl/afval



Afvalpas niet aanwezig of kwijt?

Er hoort een afvalpas bij uw woning. Deze pas gebruikt u om uw afval weg te brengen naar een ondergrondse container of het afvalbrengstation. Per adres ontvangt u één pas. Treft u na uw verhuizing geen afvalpas aan in de woning? Dan kunt u binnen drie maanden na de start van uw huurcontract gratis een nieuwe afvalpas aanvragen. Bent u de pas kwijt? Vraag dan via HVC een nieuwe afvalpas aan. Hier moet u voor betalen.

Meer informatie:

www.hvcgroep.nl/zelf-regelen/afvalpas-aanvragen



Kluswinkel

Heeft u een klus waar u tegenop ziet of hulp bij nodig heeft? De allround vakmensen van de Kluswinkel kunnen vrijwel alle klussen aan voor een betaalbare prijs. Zowel in huis als in de tuin. Vraag vrijblijvend een intakegesprek en offerte aan via telefoonnummer (0320) 231 821.

Meer informatie:

www.kluswinkel-lelystad.nl





Veilig en prettig wonen

Het is belangrijk dat u veilig en prettig woont. Daar leveren wij een bijdrage aan door ervoor te zorgen dat uw woning zo veilig mogelijk is. Zelf kunt u een bijdrage leveren door onze tips op te volgen.

Rookmelders

De woningen van Centrada zijn voorzien van een brandmelder en koolstofmonoxidemelder. Deze worden periodiek gecontroleerd. Dit gebeurt vaak in combinatie met cv onderhoud. U bent zelf verantwoordelijk voor het vervangen van de batterijen. Hangen deze melders nog niet in uw woning? Neem dan contact op met Centrada.

Meer informatie:

www.centrada.nl/rookmelders



Asbest

Asbest is voor 1994 vaak gebruikt als bouw materiaal in woningen in Nederland. Een aantal oudere woningen van Centrada bevat daarom asbest. U mag in asbesthoudende toepassingen niet zagen, boren, schroeven, schuren, breken of slopen. Zolang u asbest niet bewerkt kan het geen kwaad dat het blijft zitten. Of en waar er mogelijk asbest in uw woning zit controleert u op onze website of vraagt u na bij de Klantenservice. Soms hangt de informatie al in uw meterkast.

Meer informatie:

www.centrada.nl/asbest



Vocht en schimmel

Vocht- en schimmelproblemen ontstaan meestal door een tekort aan schone (buiten)lucht. U voorkomt problemen door uw woning goed te ventileren en de luchtvochtigheid op peil te houden. U vindt enkele tips op onze website. Heeft u onze tips opgevolgd en nog steeds last van vocht- en schimmelproblemen in uw woning? Neem dan contact met ons op.

Meer informatie:

www.centrada.nl/vochtenschimmel



Camera of slimme deurbel

Wilt u een slimme deurbel of een (beveiligings)camera plaatsen? Dat mag. Vraag hiervoor eerst toestemming aan bij Centrada. Houd er rekening mee dat voor camera's extra strenge regels gelden vanwege de privacywetgeving. U vindt deze regels op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/camera





HUREN

U huurt een woning van Centrada. Dit betekent dat u rechten en plichten heeft. Dat geldt niet alleen voor u, maar ook voor ons als verhuurder.

Scan de QR code met uw smartphone of tablet!



Algemene huurvoorwaarden

Als u een woning van Centrada huurt, tekent u een huurovereenkomst. Bij die overeenkomst horen algemene huurvoorwaarden. Een officieel document waarin staat wat wij van u verwachten, maar ook wat u van ons mag verwachten. De algemene huurvoorwaarden vindt u op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/huurvoorwaarden



Huurprijs en servicekosten

De huur is opgebouwd uit twee soorten kosten: de huurprijs en servicekosten. De huurprijs van uw woning wordt elk jaar aangepast. U ontvangt hierover elk jaar voor 1 mei een brief. U betaalt servicekosten voor bijvoorbeeld de aanwezigheid van een huismeester en servicefondsen. Sommige servicekosten zijn een voorschot, bijvoorbeeld de kosten voor de schoonmaak van de algemene ruimtes. U ontvangt jaarlijks een eindafrekening met uw daadwerkelijke kosten.

Meer informatie:

www.centrada.nl/huurprijs



Huur betalen

Als u een woning, garage, parkeerplaats of scootmobiel oplaadpunt van ons huurt, betaalt u de gehele huurprijs elke maand vooruit, vóór of op de eerste van de maand.

Meer informatie:

www.centrada.nl/huurbetalen



Maakt u zich zorgen of u de huur op tijd kunt betalen?

Neem dan direct contact met ons op. Wij zoeken, waar mogelijk, samen met u naar een passende oplossing.

Meer informatie:
www.centrada.nl/betaalachterstand



Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in de huurkosten van uw woning. Of u huurtoeslag kunt krijgen, hangt af van uw persoonlijke situatie en de voorwaarden. U vraagt huurtoeslag aan bij de Belastingdienst. Daar vindt u ook de voorwaarden. U ontvangt de huurtoeslag op uw eigen rekening.

Ontvangt u huurtoeslag en verandert er iets in uw situatie? Geef dit dan direct door aan de Belastingdienst. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in uw inkomen, werk, uitkering, vermogen, gezinssituatie of huishouden. Dit kan gevolgen hebben voor uw toeslag.

Meer informatie:
www.centrada.nl/huurtoeslag



De VoorzieningenWijzer

Maakt u gebruik van alle wettelijke regelingen en toeslagen die er zijn? Betaalt u misschien te veel voor uw zorgverzekering en energiecontract? Vraag via Centrada een gratis check aan door een onafhankelijke bespaarexpert van De VoorzieningenWijzer. Deze kijkt waar u recht op heeft. En of u geld misloopt.

Meer informatie:
www.centrada.nl/voorzieningenwijzer



Huur opzeggen

De opzegtermijn voor een huurwoning is minimaal één maand en maximaal drie maanden. U kunt de huur met ingang van elke dag van de maand opzeggen. Valt de dag waarop de overeenkomst eindigt in het weekend of op een feestdag, dan verschuift de einddatum van de huurovereenkomst naar de eerstvolgende werkdag. Uw huur zegt u op via onze website of telefonisch bij team Verhuur.

Meer informatie:
www.centrada.nl/huuropzeggen



Huurovereenkomst wijzigen

Als belangrijke zaken in uw leven veranderen, kunt u de volgende stappen ondernemen:

Hoofdhuurder of partner overleden

Wilt u als (mede)huurder de woning blijven huren? Dan is het verstandig om een akte van overlijden naar Centrada op te sturen en een verzoek in te dienen om de tenaamstelling van de huurovereenkomst te wijzigen.

Huisbewaarderschap

Gaat u voor bijvoorbeeld werk, studie of een wereldreis tijdelijk ergens anders wonen? Met huisbewaring laat u iemand anders maximaal 12 maanden legaal in uw woning wonen. U moet hiervoor toestemming vragen.

Iemand medehuurder maken

Wanneer u trouwt of een geregistreerd partnerschap aangaat, kan de naam van uw partner aan uw huurovereenkomst worden toegevoegd. Ook als u twee jaar een duurzame huishouding voert kunt u hiervoor een aanvraag indienen. Uw partner krijgt dan dezelfde huurrechten en -plichten als u.

U gaat scheiden

Na een scheiding, kan één van de huurders van de huurovereenkomst worden verwijderd. Dit doet u via een deelhuuropzegging.

Meer informatie:
www.centrada.nl/huurovereenkomst





Verzekeringen

Centrada heeft voor al haar woningen een opstalverzekering afgesloten. Dit is een verzekering die schade aan het huis zelf dekt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schade door storm of brand. Het is belangrijk dat u zelf uw persoonlijke spullen en apparatuur verzekert tegen onder meer inbraak, brand en waterschade. Sluit hiervoor een inboedelverzekering af. Bij een lekkage zijn zo bijvoorbeeld schade aan uw behang en vloer verzekerd. Daarnaast is het verstandig om een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Zo bent u ook verzekerd tegen schade die u bij een ander veroorzaakt.

Let op: zelf aangebrachte voorzieningen, zoals een nieuwe keuken, schuurtje of aanbouw, vallen niet onder de opstalverzekering van Centrada. Verzeker deze aanpassingen mee via uw inboedelverzekering. Dit heet dan huurdersbelang.

Meer informatie:

www.centrada.nl/verzekeringen



Huurdersvereniging “Ons Belang”

Huurdersvereniging “Ons Belang” (HVOB) behartigt uw belangen. Zij zit aan tafel bij Centrada en de gemeente. De HVOB adviseert Centrada over zaken als betaalbaarheid en de verdeling van woningen, leefbaarheid, wonen en zorg, energie en duurzaamheid. Ook geeft zij voorlichting en advies aan huurders van Centrada. Voor € 0,75 per maand bent u lid.

Meer informatie:

www.hvob.nl



EEN (ANDERE) WONING ZOEKEN

Scan de QR code met uw smartphone of tablet!



Bent u op zoek naar een (andere) huurwoning van Centrada, dan heeft u een inschrijving als woningzoekende nodig. Uw inschrijfgegevens bepalen voor welke woningen u in aanmerking komt.

Inschrijven als woningzoekende

Bent u - op termijn - op zoek naar een betaalbare huurwoning? Schrijf u dan in als woningzoekende. Dit kan vanaf 17 jaar en kost jaarlijks € 15,00. U moet uw registratie jaarlijks zelf verlengen.

Als u bent ingeschreven kunt u bij uw zoekprofiel uw woonwensen opslaan. Geef bijvoorbeeld aan welk type woning u zoekt en hoeveel kamers de woning moet hebben. U krijgt dan per e-mail een tipbericht als er een woning beschikbaar is die aan uw woonwensen voldoet en bij uw inschrijfgegevens past. Reageren op beschikbare woningen kan vanaf 18 jaar.

Meer informatie:

www.centrada.nl/inschrijven



Woonruimteverdeling

Van de beschikbare woningen wordt jaarlijks ongeveer 50% toegewezen op basis van inschrijfduur en 25% op basis van loting. Deze woningen komen op onze website zodra zij beschikbaar zijn. In de advertentie wordt duidelijk aangegeven op welke wijze de woning wordt toegewezen. Het aanbod wordt op maandag tot en met vrijdag aangevuld. Het streven is dat maximaal 25% van de beschikbare huurwoningen direct wordt bemiddeld. Deze woningen worden niet geadverteerd en zijn bedoeld voor urgente woningzoekenden.

Meer informatie:

www.centrada.nl/woonruimteverdeling



Verantwoording verhuringen

U vindt op onze website een overzicht met alle woningen die we de afgelopen drie maanden hebben verhuurd. In dit overzicht staat op welke wijze de woning is toegewezen, het aantal reacties, de positie van de nieuwe huurder en hoe lang deze al stond ingeschreven als woningzoekende.

Meer informatie:

www.centrada.nl/verantwoordingverhuringen



Met speed op zoek

Speciaal voor woningzoekenden die met speed op zoek zijn naar woonruimte, maar nog niet lang genoeg staan ingeschreven, verloot Centrada ongeveer 25% van de beschikbare woningen. Andere mogelijkheden zijn:

- Andere (commerciële) verhuurder
- Huren buiten Lelystad
- Maatschappelijk opvang
- Urgentie aanvragen

Meer informatie:

www.centrada.nl/speed



Urgentie aanvragen

Hoewel er veel noodsituaties denkbaar zijn waarin een (andere) betaalbare huurwoning de oplossing biedt, wijst Centrada maar beperkt met voorrang een woning toe. Zo blijven er zoveel mogelijk woningen beschikbaar voor alle woningzoekenden. U leest in het urgentiereglement welke urgente situaties in aanmerking komen voor urgentie.

Meer informatie:

www.centrada.nl/urgentie



Doorstromen

Woont u nu (te) groot en wilt u graag verhuizen naar een kleinere woningen? Reageer dan op één van onze doorstroomwoningen. Deze woningen zijn speciaal bedoeld voor huurders die op zoek zijn naar meer passende woonruimte. Huurders die een woning van Centrada achterlaten krijgen bij toewijzing voorrang. Omdat zij ook weer een woning achterlaten, worden via doorstroom in totaal meer woningzoekenden aan een woning geholpen.

Beschikbare doorstroomwoningen worden aangeboden via het actuele woningaanbod op onze website. Ze zijn te herkennen aan het label Doorstroomwoning. Om voor deze woningen in aanmerking te komen moet u voldoen aan enkele voorwaarden. Woningtoewijzing vindt plaats op basis van inschrijftijd.

Meer informatie:

www.centrada.nl/doorstromen



Een passende woning voor iedereen



Woningruil

Als u om wat voor reden dan ook naar een andere woning, buurt of plaats wilt verhuizen, kan woningruil een oplossing zijn. Twee partijen nemen dan elkaars woning in gebruik. U moet zelf een ruilpartner zoeken. Dit kan iemand zijn die ook bij Centrada huurt, maar dat hoeft niet. Informeer om teleurstelling te voorkomen vooraf bij Centrada naar de nieuwe huurprijs en de voorwaarden. Aan het aanvragen van woningruil zijn kosten verbonden.

Meer informatie:

www.centrada.nl/woningruil



Verhuizen

Verlaat u een huurwoning van Centrada? U leest in de folder 'Een woning verlaten' hoe u de woning moet achterlaten. U vindt deze folder op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/woningverlaten





UW BUURT

Of u ergens met plezier woont, wordt niet alleen bepaald door de kwaliteit van de woning. Ook de woonomgeving en het contact met de burens spelen een belangrijke rol.



Beter Buurt Bijdrage

Een huis is pas fijn als de buurt ook fijn is: als burens elkaar kennen, rekening met elkaar houden en meehelpen om de woonomgeving leefbaar te houden. Heeft u ideeën om uw buurt of complex leuker of gezelliger te maken? Denk aan bloembakken rondom uw complex of een gezamenlijke opruimactie. Vraag dan samen met uw burens de Beter Buurt Bijdrage aan.

Meer informatie:

www.centrada.nl/beterbuurtbijdrage





Buurtambassadeurs

De ogen, oren en stem van de eigen straat of buurt. Als bewoner signaleert u als eerste welke zaken er spelen en wat de buurt nodig heeft. Wilt u ook een steentje bijdragen aan een prettige woonomgeving? Word dan buurtambassadeur!

Meer informatie:

www.centrada.nl/uwbuurt



Overlast

Prettig wonen wordt voor een groot deel bepaald door de manier waarop we met onze burens omgaan. Het is belangrijk dat u bij overlast eerst zelf uw burens aanspreekt en uitlegt waar u last van heeft. Een gesprek is in veel gevallen het begin van de oplossing. Als het niet lukt problemen samen op te lossen, dan kan buurtbemiddeling misschien helpen. Deze hulp is gratis.

Meer informatie:

www.welzijnlelystad.nl



Neem contact op met Centrada of meld overlast via onze website als u er samen niet uitkomt. Overlastmeldingen behandelen wij altijd vertrouwelijk. Gegevens van de melder geven wij nooit zonder toestemming door aan de overlastgever. Anonieme meldingen behandelen wij niet. Wel kunnen wij deze toevoegen aan een al lopend dossier.

Meer informatie:

www.centrada.nl/overlast



Woonfraude

Wie een woning van Centrada huurt moet zich aan de algemene huurvoorwaarden houden. Woonfraude is een verzamelnaam voor illegale praktijken die in strijd zijn met deze huurvoorwaarden. Bijvoorbeeld iemand die niet of nauwelijks (zelf) in zijn woning woont, maar deze alleen gebruikt als opslag. Het zonder toestemming doorverhuren van een woning. Of het gebruiken van de woning voor andere zaken dan wonen. Denk aan prostitutie, hennepcultuur en drugshandel. Vermoed u dat er sprake is van woonfraude? Meld dit dan (anoniem) via onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/woonfraude



Veilig wonen in een wooncomplex

Om uw wooncomplex veilig te houden, gelden er regels voor de gemeenschappelijke ruimtes, zoals gangen, galerijen, trappenhuis en ingangen. Deze ruimtes moeten vrij blijven van spullen. Zo kunt u bij een noodsituatie veilig vluchten en kunnen hulpdiensten de woningen goed bereiken.

Heeft u een scootmobiel? Dan mag u deze alleen stallen en opladen op daarvoor bestemde plekken. De beschikbare voorzieningen verschillen per wooncomplex. Wilt u weten welke voorzieningen er in uw complex zijn?

Neem dan contact op met de afdeling Verhuur.

Meer informatie:

www.centrada.nl/brandveiligheid



Klachten over de openbare ruimte

Is er iets niet in orde in de openbare ruimte of uw directe woonomgeving? Meld dit bij de gemeente. Dit kan via telefoonnummer 14 0320 of de Fixi-app. Download de Fixi-app op uw smartphone via Google Play of de app store.

Meer informatie:

www.lelystad.nl/meldingdoen



Veiligheid en cameratoezicht

In sommige van onze woongebouwen hangen (tijdelijk) beveiligingscamera's. Dit doen wij wanneer er op bepaalde vaste plekken vaak vernielingen, diefstallen of andere illegale zaken plaatsvinden. Als wij bij u in het complex camera's plaatsen, ontvangt u hierover altijd een brief. Ook plaatsen wij waarschuwingsborden of stickers bij de ingangen. Camerabeelden worden tijdelijk door ons bewaard.

Meer informatie:

www.centrada.nl/cameratoezicht





OVER ONS

Centrada is dé woningcorporatie in Lelystad. Wij verhuren en onderhouden ongeveer 10.000 verhuureenheden, verdeeld over heel de stad.

Scan de QR code met uw smartphone of tablet!



De organisatie

Centrada werkt dagelijks aan het aanbieden van betaalbare, duurzame woningen in buurten waar mensen zich thuis voelen. Bij alles wat wij doen zetten wij de klant centraal. Daarbij werken wij actief samen met onze klanten, de gemeente en andere partners. Ons motto: 'Samenwerken aan wonen'.

Meer informatie:

www.centrada.nl/overons



Compliment of klacht

Wij horen graag van u of wij op de goede weg zijn of dat er misschien iets beter kan. Het kan voorkomen dat u teleurgesteld bent in onze dienstverlening. Laat ons dit dan weten. Als u een klacht wilt indienen, kan dat via onze website of (schriftelijk) per post. Wij proberen elke klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u dit melden bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Meer informatie:

www.centrada.nl/complimentofklacht



Onze reactietermijnen

Wij zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 bereikbaar voor vragen. Hoe snel krijgt u antwoord van ons?

- **E-mail, brief of formulier:** Uw melding wordt binnen drie werkdagen afgehandeld. Lukt dit niet? Dan laten wij dit binnen één werkdag weten. We streven ernaar om elke melding binnen 10 werkdagen af te handelen.
- **Telefoon:** Is er een terugbelverzoek aangemaakt? U wordt binnen twee werkdagen teruggebeld.
- **Webchat:** U ontvangt tijdens kantoor tijden binnen een uur reactie van ons.
- **WhatsApp:** U ontvangt tijdens kantoor tijden binnen een uur reactie van ons.
- **Sociale media:** Centrada is actief op Facebook, Instagram en LinkedIn. Op Facebook maken wij gebruik van de berichtenservice Messenger. U ontvangt tijdens kantoor tijden binnen een uur reactie van ons.

Meer informatie:

www.centrada.nl/reactietermijnen



Centrada Woonmagazine

U ontvangt van ons twee keer per jaar het bewonersblad 'Centrada Woonmagazine'. Hierin leest u onder andere inspirerende bewonersverhalen, informatie over nieuwbouw en andere actuele zaken.

Nieuwsbrief huurders

U ontvangt minimaal zes keer per jaar een digitale nieuwsbrief met actuele zaken. Ontvangt u de nieuwsbrief nog niet? Dan is uw (gewijzigde) e-mailadres waarschijnlijk niet bij ons bekend. Geef deze aan ons door. Bij voorkeur via wonen@centrada.nl of telefonisch via de Klantenservice.

Website

U kunt 24 uur per dag diverse woonzaken regelen via onze website, www.centrada.nl. Via het huurdersportaal bekijkt u onder andere uw saldo en zegt u uw huur op. Verder vindt u antwoorden op diverse vragen over uw woning en/of inschrijving als woningzoekende. Via de website reageert u ook op ons woningaanbod.

Uw mening telt

Wij peilen regelmatig de kwaliteit van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over de afhandeling van een reparatieverzoek, de afhandeling van een klacht en het betrekken van een nieuwe woning. Hiervoor maken wij gebruik van digitale formulieren. Ook kwaliteitscentrum KWH meet voor ons regelmatig de kwaliteit van onze dienstverlening. Vragenlijsten van KWH ontvangt u per e-mail.

Meer informatie:

www.centrada.nl/uwmening



Online huurderspanel

Laat uw stem horen! Vindt u het leuk om uw mening te geven over onderwerpen die voor u en Centrada belangrijk zijn? Geef u dan op voor ons online huurderspanel via de QR code of www.centrada.nl/huurderspanel.



Uw persoonsgegevens

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om. Hoe wij dat doen, leest u in ons privacy statement. Deze vindt u op onze website.

Meer informatie:

www.centrada.nl/privacy



CONTACT

Onze medewerkers van de Klantenservice beantwoorden uw vragen graag. U kunt ons van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur bereiken via:

 (0320) 239 600

 www.centrada.nl

 06 51 25 40 04

 wonen@centrada.nl

Bezoekt u ons liever?

In de ochtend kunt u gewoon bij ons binnenlopen. Tussen 12.30 uur en 17.00 uur ontvangen we u graag op afspraak. Neem hiervoor contact op met de Klantenservice.

Bezoekadres

Wigstraat 18, 8223 EG Lelystad



Bij spoed kunt u ons altijd bellen

Voor calamiteiten zoals een ernstige storing aan gas-, water- of elektriciteitsinstallatie kunt u ons zeven dagen per week 24 uur per dag bereiken via telefoonnummer (0320) 239 600. Buiten kantoor tijden wordt u doorgeschakeld met een externe medewerker.

Belangrijke nummers; wanneer belt u wie?

Reparatieverzoeken

Centrada T. (0320) 239 600

Overlast openbaar gebied en leefbaarheid van de stad

Gemeente Lelystad T. 14 0320 of de Fixi-app

Storing gas en stroom

Nationaal storingsnummer gas en stroom
T. 0800 9009

Storing verwarming/cv-ketel

Bel het storingsnummer op uw cv-ketel.
Geen storingsnummer op uw cv-ketel? Bel Centrada.
T. (0320) 239 600

Storing lift

Bel het storingsnummer dat op de lift staat.
Geen storingsnummer op de lift? Bel Centrada.
T. (0320) 239 600

Riool verstopt

RRS T. (030) 248 26 00

Storing stadsverwarming

Vattenfall T. 0800 0513
Ennatuurlijk T. 085 273 4555

Glasschade

GSF glasgroep T. (0320) 257 157

Problemen met de ondergrondse container

HVC Groep T. 0800 0700

Huurdersvereniging Ons Belang

T. (0320) 841 733

