



Gezamenlijk adviesorgaan huurdersklachten



**Een Qwestie
van samen
oplossen**



Waarom Qwestie?

Qwestie is de onafhankelijke klachtencommissie van de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt. Uw woningcorporatie doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent, bijvoorbeeld omdat u vindt dat een medewerker van uw woningcorporatie niet correct heeft gehandeld, dat werkzaamheden volgens u niet goed zijn uitgevoerd, of afspraken niet zijn nagekomen. Als u het ergens niet mee eens bent, willen we dat graag met u oplossen. Een klacht is nooit leuk, maar voor uw woningcorporatie is het een kans de dienstverlening aan huurders te verbeteren.

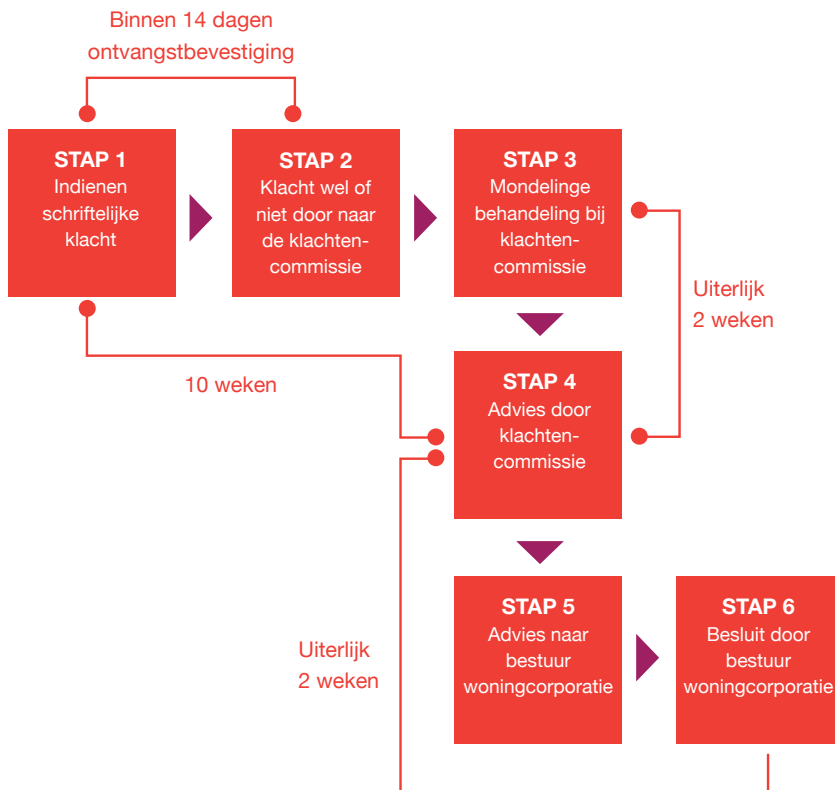
Wat doet Qwestie?

Qwestie neemt uitsluitend klachten in behandeling die eerst bij uw corporatie zelf zijn ingediend en behandeld. Als u er samen met de corporatie niet bent uitgekomen, kunt u vervolgens een klacht indienen bij Qwestie. De onafhankelijke commissie beoordeelt uw klacht en brengt een advies uit. Dit gaat zowel naar u als naar het bestuur van uw woningcorporatie. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend.

Uw woningcorporatie is dus niet verplicht het advies over te nemen. De woningcorporatie moet echter wel een gegronde reden hebben om hiervan af te wijken.

Stappenplan

In eerste instantie legt u uw klacht voor aan uw eigen woningcorporatie. Als u deze stap heeft gezet, maar uw klacht is afgewezen, kunt u terecht bij Qwestie. U doorloopt dan de volgende stappen:



Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen bij Qwestie door het klachtenformulier in te vullen. Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het formulier op www.qwestie-limburg.nl.

U kunt het ook downloaden, uitprinten en per post opsturen aan Qwestie, t.a.v. het secretariaat, Bergerweg 61 - unitnr. 8523, 6135 KD Sittard. Als u wilt, kunt u dan meteen documenten meesturen die relevant zijn voor de behandeling van uw klacht.



Gezamenlijk adviesorgaan huurdersklachten

Qwestie • Bergerweg 61 - unitnr. 8523 • 6135 KD Sittard
E-mail: info@qwestie-limburg.nl • www.qwestie-limburg.nl

Qwestie is de gezamenlijke en onafhankelijke klachtencommissie van
woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt.