



PERSBERICHT

Maastricht, 14 maart 2019

‘Een Qwestie van samen oplossen’

Maastrichtse woningcorporaties starten gezamenlijke klachtencommissie

Qwestie is de naam van de nieuwe gezamenlijke en onafhankelijke klachtencommissie van de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt. Per 1 maart 2019 kunnen huurders hun klacht aan Qwestie voorleggen als deze eerst is ingediend én behandeld bij de eigen woningcorporatie.

Huurders kunnen bij Qwestie terecht als zij een klacht hebben waar ze met hun eigen corporatie niet

uitkomen. Het voordeel voor huurders is dat zij hun klacht op een laagdrempelige manier kunnen laten beoordelen door een onafhankelijk en deskundig orgaan. Het indienen van een klacht is kosteloos, maar kan alleen nadat de klacht eerst door de corporatie zelf in behandeling is genomen.

De gezamenlijke klachtencommissie vervangt de aparte klachtencommissies van Maasvallei, Servatius en Woonpunt. Een samenwerking op het gebied van klachtenafhandeling biedt praktische en efficiencyvoordelen. Daarnaast kan een onafhankelijke klachtencommissie objectiever adviseren, hetgeen de professionaliteit en betrouwbaarheid ten goede komt. Tot slot is ook de continuïteit in de samenstelling van de commissie beter gewaarborgd en kunnen de drie corporaties leren van elkaars klachten, met als doel hun dienstverlening te verbeteren.

Alleen huurders van Maasvallei, Servatius en Woonpunt kunnen een klacht indienen bij Qwestie. De bedoeling is dat meerdere woningcorporaties in Limburg zich bij Qwestie aansluiten.

De gezamenlijke klachtencommissie staat niet op zichzelf. De Zuid-Limburgse woningcorporaties zoeken op meerdere fronten samenwerking op. Kennisdeling, schaalvoordeel en een efficiëntere werkwijze zijn redenen om op diverse terreinen projecten samen op te pakken. Voorbeeld hiervan is het in dienst hebben van een gezamenlijke inkoopadviseur.