

QuaWonen maakt werk van goede dienstverlening. Toch gaat er wel eens iets mis. Of voldoen wij niet aan uw verwachtingen. Als u ons laat weten waarover u niet tevreden bent, hebben wij de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren. Zo zien wij dat.

U kunt ons altijd benaderen via info@quawonen.com of bellen via 088-799 66 36. Wij gaan dan ons best doen om uw ontevredenheid weg te nemen.

Een formele klacht indienen

Als wij uw ontevredenheid niet hebben weggenomen, of u bent het niet eens met onze oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen. Dat kan op de volgende manieren:

- Per telefoon
- Per e-mail: klachten@quawonen.com
- Per brief: Postbus 27, 2860 AA Bergambacht

Wat doet QuaWonen met uw klacht?

Onze bevestiging

Wij bevestigen per brief dat wij uw klacht hebben ontvangen. In die brief staat informatie over het verdere verloop van de procedure en de contactgegevens van degene die uw klacht behandelt. Afspraken die wij met u maken over de afhandeling van de klacht, leggen we schriftelijk vast.

Aanbieden oplossing

We bekijken de klacht en zoeken samen met u naar een mogelijkheid om de klacht weg te nemen. Deze oplossing laten wij u schriftelijk weten. De tijd die het duurt om tot een oplossing te komen, hangt af van de klacht. Wij zullen u hierover informeren.

U kunt zich niet vinden in onze oplossing(en)

Bent u ontevreden over onze afhandeling van uw klacht, dan wordt dit een geschil. U kunt hiervoor terecht bij de Regionale Geschillencommissie Krimpenerwaard (RGK). Deze onafhankelijk commissie beoordeelt dan of QuaWonen voldoende heeft gedaan om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

U kunt het klachtenformulier van de RGK downloaden via www.quawonen.com onder menu Mijn woning, Ontevreden over QuaWonen.

Meer weten?

Heeft u nog vragen na het lezen van deze folder? Neemt u dan gerust contact op met een medewerker van QuaWonen. Hieronder vindt u de contactgegevens.

Telefonisch bereikbaar via 088-799 66 36:

Elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 16.30 uur.

E-mailadres:

info@quawonen.com

Postadres:

Postbus 27, 2860 AA Bergambacht