

## UW MENING TELT!

*Bent u tevreden over MaasWonen? Dat horen wij graag van u! Daarom laten wij het hele jaar door onderzoek uitvoeren. Het kan zijn dat u daarvoor per e-mail een vragenlijst ontvangt of gebeld wordt door KWH, het centrum dat dit onderzoek uitvoert.*

### Uw mening is belangrijk

In het onderzoek vraagt KWH naar allerlei zaken waar u mee te maken kunt krijgen als huurder. Een paar voorbeelden:

- Is uw reparatieverzoek goed opgelost?
- Komen wij onze afspraken na?
- Worden uw klachten naar tevredenheid opgelost?

Wij stellen het zeer op prijs als u aan het onderzoek meewerkt. Hoe meer huurders ons laten weten of ze tevreden zijn over onze dienstverlening, hoe meer wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en kunnen afstemmen op wat u belangrijk vindt.



**KWH** is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en onderzoekt voor MaasWonen wat huurders vinden van onze dienstverlening. Dat doet ze onder andere door voor ruim 150 corporaties. Ook wij zijn aangesloten bij KWH en laten onze dienstverlening door hen onderzoeken.

### Keurmerk KWH-Huurlabel

Corporaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk bij het huurdersonderzoek; het KWH-Huurlabel. Wanneer huurders tevreden zijn, de dienstverlening volledig is onderzocht en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft beoordeeld, dan krijgt een corporatie dit keurmerk.

### Onze resultaten

MaasWonen is houder van het KWH-keurmerk. Daar zijn wij trots op! Natuurlijk blijven we verder werken aan een optimale dienstverlening.



### Wanneer neemt KWH contact met mij op?

KWH onderzoekt doorlopend onze dienstverlening. Heeft u het afgelopen half jaar contact met ons opgenomen, bijvoorbeeld voor een reparatieverzoek, of u heeft een nieuwe woning? Dan is de kans groot dat u een telefoontje of e-mail krijgt voor het onderzoek. Als u een e-mail ontvangt, dan is deze verzonden door DESAN. Dit is het onderzoeksbureau met wie het KWH samenwerkt. U kunt ook telefonisch benaderd worden op maandag t/m vrijdag van 17:30 uur tot 19:30 uur en op zaterdag van 10:00 uur - 15:00 uur. U bent uiteraard niet verplicht mee te werken aan het onderzoek.

### Hoe komt KWH aan mijn gegevens?

MaasWonen heeft uw naam en adresgegevens ter beschikking gesteld aan KWH voor onderzoek. MaasWonen mag dit doen omdat het gaat om een eigen onderzoek. Dit is vastgelegd in de zogenaamde AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). U kunt ervan uitgaan dat zowel uw corporatie als KWH zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Uw gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en uw antwoorden blijven anoniem. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek mogen aan het onderzoeksbureau verstrekt worden.

### Ik wil geen vragenlijsten meer ontvangen. Hoe kan ik me afmelden?

U kunt dit dan aan ons doorgeven. Wij zorgen ervoor dat u in de toekomst geen vragenlijst meer ontvangt.

### Meer informatie

Voor meer informatie over KWH en het keurmerk voor corporaties, kijk op <https://www.kwh.nl/voor-huurders>

Heeft u na het lezen van deze brochure vragen aan MaasWonen?

Neem dan contact op met de woonconsulenten van de afdeling Klant & Wonen van MaasWonen. Zij zijn bereikbaar via 010 407 07 04 of via e-mailadres [info@maaswonen.nl](mailto:info@maaswonen.nl)

Onze medewerkers helpen u graag!