



# Protocol

ondersteuning huurders bij geschillen met, en  
klachten over Intermaris

---

januari 2014

## **INLEIDING**

Indien een huurder van Intermaris (IM) ontevreden is over de afhandeling van een reparatieverzoek of over andere zaken, dan kan deze een brief of een e-mail sturen naar IM. Als na deze eerste stap het probleem van de huurder niet naar tevredenheid door IM wordt opgelost, kan het bestuur van InterWhere, afhankelijk van het probleem, contact opnemen met IM. Wordt daarna de zaak alsnog niet opgelost, dan kan de huurder schriftelijk een klacht indienen bij IM.

## **INDIENEN VAN EEN KLACHT**

Bij het indienen van een klacht door de huurder dient deze gebruik te maken van een standaard klachtenformulier van IM. Aangezien het niet iedereen is gegeven om een klacht goed op papier te zetten, kunnen medewerkers van IM daarbij helpen. Ook huurdersvereniging InterWhere biedt de mogelijkheid u daarbij behulpzaam te zijn. Via het spreekuur, telefoon of e-mail kan daarvoor een afspraak worden gemaakt met het bestuurslid, die deze zaken behartigt. Samen met de huurder ziet het bestuurslid erop toe, dat de klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld door IM. Ter afronding van de procedure dient de huurder een schriftelijke bevestiging van IM te ontvangen.

## **REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE**

Als de klacht niet naar tevredenheid van de huurder en InterWhere door IM wordt opgelost, kan de huurder zich wenden tot de Regionale Geschillencommissie van IM voor een onafhankelijke beoordeling. Er is dan sprake van een geschil tussen huurder en IM. Deze commissie bepaalt of ze het aangedragen geschil in behandeling neemt. Het geschil moet schriftelijk worden ingediend aan de hand van het klachtenformulier van de Regionale Geschillencommissie. Bij het invullen daarvan kan het bovenvermelde bestuurslid van InterWhere behulpzaam zijn, na een verzoek dienaangaande via spreekuur, telefoon of e-mail. Verder is het mogelijk, dat de huurder zich laat bijstaan of vertegenwoordigen door het bestuurslid van InterWhere bij de Geschillencommissie. Het bestuurslid van InterWhere ziet erop toe, dat de procedure bij de Geschillencommissie volgens de richtlijnen ter zake verloopt. Aan de behandeling van een geschil bij deze externe commissie zijn geen kosten verbonden. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk medegedeeld en is niet bindend voor zowel de huurder als voor Intermaris.

## **TOT SLOT.**

InterWhere biedt slechts ondersteuning aan de leden bij zowel de klachtenprocedure als bij geschillen via de Geschillencommissie, maar is geen partij in deze. De huurder kan dienaangaande geen claims van welke aard dan ook indienen bij InterWhere.