



Procedure bij klachten over het onderhoud van uw woning

Reparatieverzoeken

Heeft u een reparatieverzoek of andere vragen over het onderhoud aan uw woning dan kunt u contact opnemen met de Servicelijn. Dit kan telefonisch via nummer (0229) 25 85 85 of u kunt uw vraag melden bij onze vestiging in Hoorn of Purmerend. Uw reparatieverzoek kunt u ook eenvoudig rechtstreeks indienen via deze website.

Afhandeling van uw reparatieverzoek kan bijvoorbeeld door van uw verzoek een opdracht te maken voor één van onze technische medewerkers of een aannemer (op onze kosten). Het kan ook voorkomen dat de kosten voor uw eigen rekening zijn. Wij zullen u daarover dan informeren.

Graag wijzen wij u op onze *Servicewijzer*, hierin staat aangegeven wie verantwoordelijk is voor welk onderhoud. De folder kunt u afhalen of op uw verzoek sturen wij u de folder graag toe. Ook deze folder kunt u inzien of downloaden via deze website.

Klachten over ernstig achterstallig onderhoud

Als de woning die u huurt naar uw oordeel ernstig achterstallig onderhoud vertoont en u vindt geen gehoor bij IntermarisHoeksteen, dan kunt u dit melden bij de onafhankelijke Huurcommissie. Dit kan telefonisch via het gratis nummer (0800) 488 72 43 of via de website www.huurcommissie.nl. Misschien komt u in aanmerking voor een (tijdelijke) huurverlaging.

De procedure is hiervoor als volgt: u meldt eerst uw onderhoudsklacht schriftelijk bij IntermarisHoeksteen. Wij hebben dan zes weken de tijd om de klacht te verhelpen. Als wij dit nalaten, kunt u bij de Huurcommissie een schriftelijk verzoek indienen voor een tijdelijke huurverlaging. De commissie doet hierover vervolgens een uitspraak. Meer informatie over deze regeling kunt u inwinnen bij de Huurcommissie via het eerdergenoemde telefoonnummer of website.