

## **Samenwerkingsovereenkomst**

**Intermaris  
VH De Boog  
HV Interwhere**

**December 2025**

## Partijen

Stichting Intermaris, Verenigde Huurdersorganisaties De Boog en Huurdersvereniging InterWhere komen het volgende overeen:

## Artikel 1 — Begrippen en Definities

- Overlegwet: Wet op het overleg huurders verhuurder. De artikelen genoemd in deze overeenkomst verwijzen naar de artikelen uit de Overlegwet, tenzij anders is aangegeven.
- Huurdersorganisatie: Een organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f.
- Bewonerscommissie: Een commissie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub g.
- Verhuurder: Stichting Intermaris.
- Huurder: natuurlijk persoon en/of rechtspersoon, die met betrekking tot een bepaalde woning of wooneenheid een huurovereenkomst is aangegaan met de verhuurder. Onder huurder wordt ook begrepen de medehuurder(ster) en degene die de woning met toestemming van de verhuurder onderhuurt.
- VH De Boog: Verenigde Huurdersorganisaties De Boog vertegenwoordigt de huurders van het werkgebied van de verhuurder in Hoorn en omstreken.
- HV InterWhere: Huurdersvereniging InterWhere vertegenwoordigt de huurders van het werkgebied van de verhuurder in Purmerend en Waterland.

## Artikel 2 — Status van partijen

1. Verhuurder is een verhuurder als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub d van de Overlegwet.
2. Verhuurder erkent, voor de duur van deze overeenkomst, HV InterWhere als huurdersorganisatie in de zin van de Overlegwet in Purmerend en omstreken. Verhuurder erkent VH De Boog als huurdersorganisatie in Hoorn en omstreken.

## Artikel 3 — Doelstellingen

Met het sluiten van deze samenwerkingsovereenkomst willen partijen de volgende doelen bereiken:

1. De huurdersorganisaties goede mogelijkheden bieden om de belangen te behartigen van degenen die ze vertegenwoordigen.
2. Intermaris met het overleg de mogelijkheden bieden om de dienstverlening aan haar huurders te optimaliseren.
3. De taken, rollen en bevoegdheden van de huurdersorganisaties verduidelijken.
4. Regels en procedures afspreken ter structurering van het overleg tussen Intermaris en de huurdersorganisaties.
5. Heldere escalatielijnen bij conflicten en problemen vastleggen.

## Artikel 4 — Rollen huurdersorganisaties

Deze samenwerkingsovereenkomst richt zich primair op de beleidsparticipatie. Hierbij oefenen de huurdersorganisaties invloed uit op beleid en strategische keuzes van de verhuurder. Daarnaast vertegenwoordigen de huurdersorganisaties de huurders uit hun werkgebied en behartigen zij hun belangen. Dit doen zij onder meer door problemen van huurders aan te kaarten bij de verhuurder en door huurders, bewonersgroepen en bewonerscommissies te ondersteunen die te maken krijgen met renovatie-, sloop- of leefbaarheidsprojecten (projectparticipatie). Ook beheren beide huurdersorganisaties het zogenaamde leefbaarheidsfonds.

Over deze taken en rollen maken verhuurder en de huurdersorganisaties de volgende afspraken:

- Beleidsparticipatie: de afspraken over de rol, de manier van (samen)werken en de rechten en plichten zijn opgenomen in deze Samenwerkingsovereenkomst.
- Projectparticipatie: de afspraken over de rol van de huurdersorganisaties en de rechten en plichten van de bewonerscommissie en klankbordgroep bij projecten, worden vastgelegd in het sociaal plan en andere beleidsdocumenten.
- Rol van de huurdersorganisatie bij klachten: De huurdersorganisaties maken hierover werkafspraken met Intermaris. Deze afspraken gaan over de wijze waarop een klacht wordt getoetst, waar de klacht bij Intermaris wordt ingediend en over de manier van terugkoppeling over de voortgang. Daarbij is het wenselijk een registratie bij te houden van het aantal klachten en de doorlooptijd. Het is daarbij zinvol om duidelijke escalatieladders af te spreken als klachten onverhoopt niet adequaat worden opgevolgd.
- Leefbaarheidsfonds: de huurdersverenigingen stellen een richtlijn op over de wijze waarop zij aanvragen toetsen. De huurdersorganisaties leggen jaarlijks verantwoording af aan Intermaris over de besteding van het fonds.

## Artikel 5 — Rechten huurdersorganisaties

De huurdersorganisaties kunnen onderstaande rechten zowel gezamenlijk als afzonderlijk uitoefenen. De huurdersorganisaties kunnen naar eigen inzicht afzonderlijk of gezamenlijk advies uitbrengen over algemeen beleid en dienstverlening van Intermaris.

1. De huurdersorganisaties hebben alle rechten volgens de Overlegwet. De belangrijkste hiervan zijn informatierecht (artikel 3 en 4), agendarecht (artikel 5b lid 4), overlegrecht (artikel 5b lid 2), adviesrecht (artikel 5) en instemmingsrecht (artikel 5a).
2. Indien de huurdersorganisatie een verzoek om informatie doet als bedoeld in artikel 3, verstrekt de verhuurder deze informatie binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. Deze termijn kan — met opgaaf van redenen — eenmaal met eenzelfde periode worden verlengd.

3. Ten aanzien van de onderwerpen waarvoor een instemmingsrecht geldt, zal verhuurder niet tot uitvoering van een besluit overgaan dan nadat de huurdersorganisaties, binnen een door verhuurder aan te geven periode van ten minste zes weken, na het verstrekken van de informatie betreffende het besluit, in staat is gesteld om met het voorgenomen besluit in te stemmen. Als de huurdersorganisatie dit wenselijk acht, wordt binnen de genoemde termijn overleg gevoerd over het voorgenomen besluit.
4. Verhuurder kan het voorgenomen besluit uitvoeren:
  - a. na ontvangst van de schriftelijke instemming van de huurdersorganisaties, of
  - b. nadat de door verhuurder gestelde termijn als bedoeld in het tweede lid ongebruikt is verstreken.
5. De huurdersorganisaties weigeren instemming niet anders dan op redelijke gronden.
6. In bijlage 1 (kruisjeslijst) is bepaald voor welke onderwerpen de rechten als genoemd in dit artikel gelden.
7. De huurdersorganisaties kunnen verhuurder te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, adviseren over onderwerpen die voor huurders van wezenlijk belang zijn en zijn opgenomen in de bijlage.

## Artikel 6 — Representativiteit

1. De huurdersorganisaties vertegenwoordigen alle leden uit hun werkgebied en alle huurders, bewonerscommissies, formele en informele bewonersgroepen kunnen in beginsel een beroep doen op ondersteuning van de huurdersorganisaties.
2. Alleen de leden van de betreffende huurdersvereniging kunnen op de ledenvergadering invloed uitoefenen op beleid en standpuntbepaling van de huurdersorganisatie.
3. De huurdersorganisaties werken samen met de verhuurder om bewonersgroepen en -commissies op te richten, vooral bij renovatie- en herstructureringsprojecten.
4. De huurdersorganisaties spannen zich in om zoveel mogelijk huurders te bereiken en te betrekken bij de standpuntbepaling. Dit doen ze onder andere door:
  - a. Het organiseren van een algemene ledenvergadering voor leden uit het werkgebied;
  - b. Het inzetten van middelen om de achterban te informeren en te raadplegen, bijvoorbeeld spreekuren, het organiseren van bewonersbijeenkomsten, klantenpanels, enquêtes, peilingen, etc.;
  - c. Het ondersteunen van en samenwerken met bewonerscommissies en andere bewonersgroepen.

## Artikel 7 — Voordrachten voor RvC/RvT

1. VH De Boog en HV InterWhere hebben het recht, zoals bepaald in artikel 11 lid 3 van de Statuten van de Stichting Intermaris, tot het doen van een bindende voordracht voor twee commissarissen, zolang de Raad van Commissarissen (RvC) minimaal uit 4 personen bestaat.
2. De huurdersverenigingen zijn in beginsel samen verantwoordelijk om een bindende voordracht te doen bij benoeming/herbenoeming van twee commissarissen.
3. VH De Boog en HV InterWhere hebben onderling afspraken gemaakt tot een werkverdeling, waarbij het primaat van (her)benoeming telkens bij één van beide verenigingen ligt.
4. De huurdersvereniging worden door of namens de Raad van Commissarissen (RvC) tijdig geïnformeerd over aanstaande mutaties op de positie van huurderscommissarissen binnen de RvC.
5. De huurdersverenigingen en de RvC maken afspraken over de inrichting van het werving- en selectieproces bij nieuwe benoemingen in lijn met de afgesproken werkverdeling. De VTW Handreiking 'De huurderscommissaris' is daarbij een leidraad bij de procesinrichting.
6. De RvC vraagt tijdig – mede in verband met termijnen bij herbenoeming van de Autoriteit Woningcorporaties (AW) – (bindend)advies tot voordracht van herbenoeming bij de betreffende huurdersvereniging die het primaat had bij eerste benoeming.

## Artikel 8 — Informatie door de huurdersorganisaties en ledenadministratie

1. De huurdersorganisaties zullen tenminste de volgende schriftelijke informatie ter beschikking stellen aan verhuurder:
  - a. Haar statuten en reglementen (alsook wijzigingen daarvan).
  - b. Namen en adressen van bestuursleden.
  - c. Jaarverslag (uiterlijk 3 maanden na het verslagjaar), werkplan en begroting (uiterlijk in oktober voorafgaand aan het begrotingsjaar).
2. Intermaris beheert de ledenadministratie voor de huurdersorganisaties en zorgt voor het innen van de contributie, indien van toepassing.

## Artikel 9 — Vergoeding

1. Jaarlijks verstrekt elke huurdersorganisatie aan verhuurder haar financieel jaarverslag, de verlies- en winstrekening en balans met betrekking tot het laatst verstreken jaar en het verslag van de kascontrolecommissie.
2. Jaarlijks verstrekt elke huurdersorganisatie aan verhuurder haar:

- a. Beleidsplan en/of activiteitenoverzicht met betrekking tot het eerstvolgende jaar;
  - b. Begroting met betrekking tot het eerstvolgende jaar; en
  - c. Verslag van haar Algemene Ledenvergadering van dat jaar.
3. Verhuurder stelt in overleg met de huurdersorganisatie jaarlijks een subsidiebedrag beschikbaar (welke periodiek wordt afgedragen) dat o.a. bestemd is voor:
  - a. De financiering van de organisatie en de activiteiten van de huurdersorganisatie, mede kosten verbonden aan de uitvoering van haar representativiteit,
  - b. De financiering van de opleidingen van de actieve leden van de huurdersorganisatie en de bewonerscommissies,
  - c. De financiering van de contributies aan lokale, regionale en/of landelijke huurders/bewonerscommissies en
  - d. Een extern adviseur.
4. Verhuurder is bereid voor de huurdersorganisatie contributies te innen van de leden gelijktijdig met de maandelijkse huur en de ontvangsten eveneens periodiek of te dragen aan de huurdersorganisaties. Tevens verzorgt de verhuurder de ledenadministratie van de huurdersorganisatie en levert op verzoek het complete bestand aan voor het verzorgen van mailingen, verstrekt op verzoek een opgave van het aantal actuele leden, e.d.

## Artikel 10 — Overleg

1. Verhuurder wordt in het formele overleg vertegenwoordigd door een directeur en/of een of meer gemachtigden al dan niet vergezeld van (een) adviseur(s).
2. De huurdersorganisatie wordt in de overlegvergadering vertegenwoordigd door daartoe aangewezen bestuursleden, eventueel aangevuld met één of meer adviseurs.
3. Het formele overleg vindt minstens één keer per jaar plaats.
4. Partijen voorzien in overleg in het voorzitten van de vergadering.
5. Partijen bepalen gezamenlijk de datum en de agenda van het overleg. De agenda wordt tenminste twee weken voor het overleg aan de deelnemers toegezonden.
6. Verhuurder verzorgt het verslag (met afsprakenlijst) van het overleg en zendt dat binnen drie weken na de vergadering aan de deelnemers. Elke overlegvergadering stelt het verslag van de vorige vergadering vast.
7. Naast de formele overleggen zijn er overleggen over adviesaanvragen, Benen op Tafelgesprekken met de bestuurder, informatiebijeenkomsten, etc. Over al deze overleggen, de te verwachten onderwerpen en de overlegstructuur maken de huurdersorganisaties en de verhuurder jaarlijks afspraken en maken een jaarplanning. Zij leggen deze vast in een overlegkalender. Zij stemmen gedurende het jaar de voortgang van de overlegkalender af en actualiseren deze als hier aanleiding toe is.

## Artikel 11 — Samenwerking en escalatie:

De verhuurder en de huurdersorganisaties streven naar een goede samenwerking die gebaseerd is op openheid, respect en vertrouwen. Door de verschillende rollen van de huurdersorganisaties werken zij op verschillende niveaus en onderwerpen met (medewerkers) van de verhuurder samen, dit betreft medewerkers, teamleiders, directeuren en de bestuurder.

Bij conflicten en problemen werken partijen als volgt:

- Overleg met medewerker: De vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie bespreekt het probleem eerst met de betrokken medewerker of afdeling.
- Bemiddeling door teamleider: Leidt dit niet tot een oplossing, dan bemiddelt de teamleider.
- Beoordeling door directeur: Indien nodig beoordeelt de directeur de situatie en treft passende maatregelen.
- Besluit door bestuurder: Als laatste stap neemt de bestuurder een bindend besluit aan de zijde van verhuurder.

## Artikel 12 — Reglement bewonerscommissies

1. Om het overleg met de bewonerscommissies te structureren en de goede overlegrelatie te bevorderen, is door zowel De Boog als InterWhere een Reglement Bewonerscommissies opgesteld.
2. De oprichting van een bewonerscommissie verloopt in afstemming met de huurdersorganisatie op basis van het geldende Reglement Bewonerscommissies.
3. Uitsluitend indien een bewonerscommissie handelt in overeenstemming met het Reglement Bewonerscommissies en dit reglement als kaderstellend erkent, kan een bewonerscommissie ten opzichte van verhuurder en de huurdersorganisatie een beroep doen op de bepalingen uit het reglement.

## Artikel 13 — Duur en einde van deze overeenkomst

1. Deze overeenkomst geldt vanaf 1 januari 2026 voor een periode van drie jaar. Daarna wordt de overeenkomst voor onbepaalde tijd voortgezet, maar deze kan schriftelijk met redenen omkleed worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
2. Voor het eerst in 2028 en voorts telkens na verloop van twee jaar zullen de verhuurder en de huurdersorganisaties de overeenkomst evalueren.
3. Wijziging van deze overeenkomst vergt wederzijdse instemming en schriftelijke vastlegging. Deze overeenkomst blijft van kracht in alle gevallen van samenwerking of fusie met een andere rechtspersoon.

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze samenwerkingsovereenkomst:

1. Kruisjeslijst informatie-, advies- en instemmingsrecht huurdersverenigingen
2. Rol van huurdersvereniging bij klachten
3. Beheer leefbaarheidsfonds

Aldus overeengekomen en in drievoud opgemaakt te Hoorn op 18 december 2025.

Ondergetekenden:

Stichting Intermaris

Cees Tip, bestuurder

Verenigde Huurdersorganisaties De Boog

Mensina Wijma, voorzitter

Huurdersvereniging InterWhere

Adi van Esch, voorzitter

## Bijlage 1: Kruisjeslijst informatie-, advies- en instemmingsrecht huurdersverenigingen

- 1 Informatierecht: dit geldt voor alle in het schema genoemde onderwerpen
- 2 Gekwalificeerd adviesrecht: dit is het in de wet omschreven adviesrecht, op basis van de daarvoor eveneens in de wet aangegeven procedure
- 3 Instemmingsrecht: de verhuurder dient op dit onderwerp overeenstemming met de huurdersvereniging te verkrijgen

Het agenderingsrecht geldt voor alle onderwerpen, ook als ze niet in dit schema of de wet staan

|                                                                                                                                | HV       | Complex  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>A Het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving</b> | <b>2</b> | <b>2</b> |
| Strategisch voorraadbeleid                                                                                                     | 2        |          |
| Meerjarenbeleid en -begroting onderhoud                                                                                        | 2        |          |
| Procedure (mutatie-)onderhoud                                                                                                  | 2        |          |
| Procedure klachtenonderhoud                                                                                                    | 2        |          |
| Beleid basiskwaliteit                                                                                                          | 2        |          |
| Meerjarig onderhoudsprogramma complex (incl. centrale voorzieningen en installaties)                                           |          | 2        |
| Planvorming, planning en uitvoering groot onderhoud complex                                                                    |          | 2        |
| <b>B Het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden</b>                                        | <b>2</b> | <b>2</b> |
| <i>Sloop en vervangende nieuwbouw</i>                                                                                          |          |          |
| Afweging en argumentatie herstructurering                                                                                      | 2        |          |
| Algemeen nieuwbouwbeleid: koop, huur, prijsklasse, doelgroep                                                                   | 2        |          |
| Sociaal plan/statuut                                                                                                           | 3        |          |
| Invulling herstructurering op wijk-/complexniveau                                                                              |          | 2        |
| Programma van eisen nieuwbouw van complex                                                                                      |          | 2        |
| Invulling sociaal plan/ statuut op complexniveau                                                                               |          | 2*       |
| <i>Woningverbetering en energiebesparing</i>                                                                                   |          |          |
| Algemeen beleid woningverbetering en procedure                                                                                 | 2        |          |
| Beleid energiebesparing                                                                                                        | 2        |          |
| Tegemoetkoming overlast en onkosten bewoners                                                                                   | 2        |          |
| Planvorming, planning en uitvoering woningverbetering                                                                          |          | 2*       |
| Energiebesparingsplan in complex                                                                                               |          | 2        |
| <i>Aan- en verkoop huurwoningen</i>                                                                                            |          |          |
| Aan- en verkoopbeleid algemeen (eerstvolgende jaar en meerjarig)                                                               | 2        |          |
| Beleid tussenvormen huur en koop (Te woon, MGE, Koopgarant, etc.)                                                              | 2        |          |
| Participatie huurders in gemengde complexen                                                                                    | 2        |          |
| Verkoopplan woningen complex (per woning of complexgewijs)                                                                     |          | 2        |
| Beheer in 'gemengde' complexen                                                                                                 |          | 2        |
| <b>C Het toewijzings- en verhuurbeleid</b>                                                                                     | <b>2</b> | <b>2</b> |
| Woonruimteverdelingsbeleid en verantwoording daarvan                                                                           | 2        |          |
| Beleidsmatige uitzonderingen woonruimteverdeling (urgentiebeleid)                                                              | 2        |          |
| Beleid en procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)                                                                   | 3        |          |
| Beleid zelf aangebracht veranderingen (zav) en vergoedingen daarvoor                                                           | 2        |          |
| <b>D De door de verhuurder in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur</b>                 | <b>2</b> | <b>2</b> |
| Procedure aangaan en beëindigen huurovereenkomst                                                                               | 2        |          |
| Beleid schuldsanering en (voorkomen van) huisuitzetting                                                                        | 2        |          |
| <b>E Het beleid inzake de huurprijzen</b>                                                                                      | <b>2</b> | <b>2</b> |
| Huurprijsbeleid algemeen (differentiatie, streefhuurbeleid, huurharmonisatie)                                                  | 2        |          |
| Huurbeleid geliberaliseerde complexen                                                                                          | 2        |          |
| Huurprijsbeleid per complex                                                                                                    |          | 2        |
| Huurverhoging na woningverbetering van complex                                                                                 |          | 2**      |

|          |                                                                                                                                                                                                                                               |          |          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>F</b> | <b>De samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door de verhuurder aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenheden en het huisvesten van personen</b> | <b>3</b> | <b>2</b> |
|          | Beleid servicekosten algemeen (samenstelling, kwaliteit, diensten en prijs)                                                                                                                                                                   | 3        |          |
|          | Procedure afrekening servicekosten                                                                                                                                                                                                            | 3        |          |
|          | Aard, omvang en wijziging servicekostenpakket en prijs per complex                                                                                                                                                                            |          | 2***     |
| <b>G</b> | <b>Een voorstel tot een fusie als bedoeld in de artikelen 3:312 en 3:313 BW</b>                                                                                                                                                               | <b>2</b> | <b>2</b> |
|          | Fusievoorstellen en samenwerkingsverbanden                                                                                                                                                                                                    | 2        |          |
|          | Gevolgen fusie voor huurders ten aanzien van de prijs-kwaliteitsverhouding, dienstverlening, kwaliteitsinvesteringen, zeggenschap                                                                                                             | 2        |          |
| <b>H</b> | <b>Het beleid inzake de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen, alsmede inzake herstructurering van die buurten of wijken</b>                                                  | <b>2</b> | <b>2</b> |
|          | Algemeen beleid leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving                                                                                                                                                                           | 2        |          |
|          | Leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving op wijkniveau                                                                                                                                                                             |          | 2        |
|          | Wijzigingen in het beleid dagelijks beheer en sociale veiligheid complex                                                                                                                                                                      |          | 3        |
| <b>I</b> | <b>Overeenkomsten met betrekking tot servicekosten als bedoeld in 7:237 derde lid BW en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde</b>                                                                                    | <b>2</b> | <b>2</b> |
|          | Contracten tussen verhuurder en leverancier(s) van diensten en service                                                                                                                                                                        | 2        | 2        |
|          | Beheerovereenkomst                                                                                                                                                                                                                            | 2        |          |
|          | Keuze, evaluatie en wijziging beheerder                                                                                                                                                                                                       | 2        |          |
| <b>J</b> | <b>De uitspraken van de klachtencommissie van de verhuurder</b>                                                                                                                                                                               | <b>2</b> | <b>2</b> |
|          | Niet van toepassing op de commerciële sector                                                                                                                                                                                                  |          |          |
| <b>K</b> | <b>De beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen de verhuurder en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken</b>                                                                                 | <b>2</b> | <b>2</b> |
|          | Inzet verhuurder voor prestatieafspraken met gemeente(n)                                                                                                                                                                                      | 2        | 2        |
|          | <b>Extra onderwerpen (niet in de overlegwet genoemd)</b>                                                                                                                                                                                      |          |          |
|          | Vaststelling en wijziging samenwerkingsovereenkomst                                                                                                                                                                                           | 3        |          |
|          | Participatie(overeenkomst) bewonerscommissie                                                                                                                                                                                                  | 2        | 3        |
|          | Financiële bijdrage verhuurder aan huurdersorganisatie(s) respectievelijk de bewonerscommissie(s)                                                                                                                                             | 2        | 2        |
|          | Informatie aan bewoners algemeen respectievelijk per complex                                                                                                                                                                                  | 2        | 2        |
|          | Ondernemingsbeleid                                                                                                                                                                                                                            | 1        |          |
|          | Jaarverslag                                                                                                                                                                                                                                   | 1        |          |

\*: op grond van artikel 7:220 BW (renovatiebepaling) zijn huurders rechtstreeks rechten toegekend. Huurdersbelangenorganisaties adviseren in dit kader de huurders en verhuurder.

\*\*: huurverhoging na woningverbetering is onderdeel van het renovatievoorstel in het kader waarvan huurders rechten zijn toegekend. Ten aanzien van de redelijkheid van de verhoging heeft de huurder het recht (7:255 BW) de huurcommissie om een uitspraak te verzoeken.

\*\*\*: Ten aanzien van (de hoogte van) de servicekosten hebben de huurders de rechten die zijn opgenomen in artikel 7:258 BW en verder.

## Bijlage 2: Rol van huurdersvereniging bij klachten

### *Definitie*

Met klachten worden klachten bedoeld die betrekking hebben op de dienstverlening van Intermaris. Het betreft geen reparatieverzoeken of meldingen.

Partijen streven altijd naar een minnelijke oplossing, waarbij de huurdersvereniging een bemiddelende rol speelt.

### *Klachtenproces Intermaris*

Wanneer huurders klachten hebben over de dienstverlening van Intermaris, kunnen zij een beroep doen op het klachtenprotocol van Intermaris. Het proces staat toegelicht op de website van Intermaris en kent de volgende stappen:

- Klacht indienen via het contactformulier.
- De (interne) klachtencommissie van Intermaris neemt de klacht in behandeling.
- Indien huurder van mening is dat de klachtencommissie de klacht niet goed heeft opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de Bovenregionale Geschillencommissie.
- In enkele gevallen is het mogelijk om een klacht voor te leggen aan de huurcommissie of kantonrechter.

### *Rol huurdersvereniging*

Bewonerscommissies hebben in beginsel geen rol bij klachten van individuele huurders. Indien huurders er met Intermaris niet uitkomen, kunnen huurders zich wenden tot de huurdersvereniging.

Bij individuele klachten wijst de huurdersvereniging de huurder eerst op de klachtenprocedure.

De rol van de huurdersvereniging is om te toetsen of door Intermaris de juiste processtappen zijn doorlopen. Hierbij past de huurdersvereniging altijd hoor en wederhoor toe. Intermaris informeert de huurdersvereniging op verzoek over het verloop van de klacht en de opvolging daarvan.

### *Aanspreekpunt Intermaris*

Intermaris benoemt een functionaris die als aanspreekpunt voor de huurdersvereniging dient bij klachten. De functionaris geleidt klachten door naar de verantwoordelijke afdeling en is verantwoordelijk voor communicatie naar de

huurdersvereniging. Afspraken naar aanleiding van klachten worden schriftelijk vastgelegd.

#### *Periodieke evaluatie*

Indien gewenst kan in het lokaal overleg de aard en opvolging van klachten en het klachtenproces worden geëvalueerd. Individuele casuïstiek wordt in het lokaal overleg niet besproken.

## Bijlage 3: Leefbaarheidsfonds

### *Overwegingen*

Intermaris, VH De Boog en HV InterWhere hechten belang aan het bevorderen van eigen initiatief van bewoners(groepen) met betrekking tot het verbeteren van de leefbaarheid in en rondom complexen. Er is een budget beschikbaar voor leefbaarheidsuitgaven. Dat budget wordt beheerd door de huurdersvereniging. De hoogte van het budget wordt jaarlijks vastgesteld. . Intermaris zal bewonersinitiatieven zo veel mogelijk doorgeleiden naar de betreffende huurdersvereniging. Op die manier komen betrokken bewoners in contact met de huurdersvereniging.

### *Toewijzingscriteria*

De huurdersvereniging wijst de initiatiefnemers op het bestaan van andere subsidieregelingen, zoals de gemeente of het Oranjefonds.

Bij het toekennen van een bijdrage uit het leefbaarheidsfonds gelden de volgende criteria:

- Een aanvraag moet worden ingediend voor aanvang van de activiteit waarop deze betrekking heeft.
- Aanvragen dienen betrekking te hebben op activiteiten ter bevordering van de leefbaarheid in brede zin: schoon, heel en veilig, het stimuleren van onderlinge ontmoeting, burenhulp of anderszins.
- Activiteiten zijn toegankelijk voor alle bewoners van een complex.
- Achteraf dient verantwoording te worden afgelegd door de initiatiefnemers aan de huurdersvereniging.
- Er wordt (indien bekend) zo veel mogelijk rekening gehouden met de aanwezigheid van een eigen vermogen van een bewonerscommissie.
- De huurdersvereniging legt verantwoording af aan Intermaris over de besteding van het fonds, de aard en de impact van de activiteiten.

De toewijzingscriteria en een aanvraagformulier worden gepubliceerd op de website van de huurdersvereniging. De huurdersvereniging beoordeelt de aanvraag en kan daarbij gemotiveerd afwijken van bovenstaande criteria.

### *Aanvragen*

Aanvragen worden schriftelijk gedaan. Iedere aanvraag bestaat minimaal uit:

- Naam complex of buurt
- Omschrijving van de activiteit
- Aantal genodigden en verwachte aantal deelnemers
- Onderbouwing van de totale kosten

- De hoogte van de gevraagde financiële bijdrage uit het leefbaarheidsfonds en andere aanvragen
- Eventuele bijdrage in natura (bijvoorbeeld lenen of huren van inventaris)

### *Verantwoording*

Binnen twee weken na afloop van de activiteit dient de aanvrager een verantwoording te overleggen, bestaande uit:

- Kort verslag van de activiteit (geschreven of foto's)
- Aantal deelnemers
- Onderbouwing van de uitgaven (facturen, bonnen)