

## Huurverhoging 1 juli 2014

**Ook dit jaar is er in Den Haag bepaald dat corporaties de huren met meer dan inflatie mogen laten stijgen en deze afhankelijk mogen laten zijn van het gezinsinkomen van de huurder.**

Palladion heeft, samen met onze collega huurdersorganisaties bij de Alliantie, bezwaar gemaakt tegen het feit dat ook de Alliantie gebruik zal maken van een huurverhoging van meer dan inflatie en wij hebben onze bezorgdheid geuit over de effecten van dit beleid. Steeds meer huurders hebben of krijgen het moeilijk met de steeds hoger wordende huren. Daarom ook hebben wij negatief geadviseerd op het voornemen van de Alliantie om ook dit jaar weer de inkomensafhankelijke huurverhoging te gebruiken bij het vaststellen van de huurverhoging 1 juli 2014. De Alliantie heeft dit advies naast zich neergelegd omdat, zoals ze in haar reactie schrijft, de extra inkomsten nodig zijn om te kunnen blijven investeren in de wijken, nieuwe woningen te bouwen en een deel van de verhuurdersheffing te betalen. Een privacygevoelige kant van deze inkomensafhankelijke huurverhoging is het verstrekken van inkomensgegevens door de belastingdienst, ook al mogen de corporaties alleen de inkomensgegevens opvragen van huurders die een sociale huurwoning huren. De belastingdienst heeft deze huurders, middels een brief,

geïnformeerd over het feit dat de corporatie hun inkomensgegevens heeft opgevraagd. Wij zijn van mening dat het opvragen van de inkomensgegevens een schending van de privacy is en derhalve zijn wij één van de huurdersorganisaties die, mede namens haar leden, partij is een rechtszaak die door de Huurdersvereniging Amsterdam is aangespannen tegen deze schending van privacy van de huurder. Op dit moment weten wij nog niet hoe dit zal gaan aflopen.

Er zijn drie niveaus huurverhoging:

- 4% waar het verzamelinkomen lager is dan € 34.085;
- 4,5% waar het verzamelinkomen ligt tussen de € 34.085 en € 43.602;
- 6,5% indien het verzamelinkomen hoger is dan € 43.602.

Bij een chronische ziekte of handicap van de huurder (of een gezinslid), die aan bepaalde voorwaarden voldoen, gelden deze inkomenseisen niet. Voor hen geldt de basishuurverhoging. U kunt als huurder om twee redenen bezwaar maken tegen de huurverhoging, te weten:

*Lees verder pagina 2*

## Proef met participatie huurders bij VvE's in gemengde complexen

Doordat de Alliantie veel woningen uit haar bezit verkoopt, zijn er veel gemengde complexen ontstaan waar huurders en kopers door elkaar wonen. In deze complexen zijn de eigenaren, dus ook de Alliantie als eigenaar van de huurwoningen, georganiseerd in een Vereniging van Eigenaren (VvE). In dergelijke gemengde complexen kunnen problemen ontstaan als het om belangenbehartiging gaat, omdat het huurrecht en het recht van de eigenaar/bewoner met elkaar

in conflict kunnen komen omdat die onvoldoende op elkaar zijn afgestemd. Al lange tijd is het de wens van Palladion om een meebeslismodel te ontwikkelen waarin huurders in een VvE invloed zullen krijgen op wat er in het complex gebeurt met als meest vergaande vorm dat de Alliantie het stemrecht over bepaalde -of alle- zaken aan de huurders overdraagt. Na lange discussies, intern bij de Alliantie

*Lees verder pagina 2*

## Woord van de voorzitter.

Het is al weer een jaar geleden dat u wat van ons hoorde en daarom is het ook hoog tijd voor een nieuwsbrief waarin we u wat meer vertellen over waar we mee bezig zijn.



Toos Kloppenburg

Woningcorporaties staan momenteel volop in de belangstelling als gevolg van de parlementaire enquêtecommissie. Natuurlijk volgen ook wij vol aandacht wat daar allemaal gezegd – en misschien wel niet gezegd – wordt. We kijken uit naar de conclusies en wat Den Haag vervolgens daarmee zal doen. Ondertussen proberen wij de Alliantie zo kritisch mogelijk te volgen in wat hun plannen zijn en welke gevolgen dit voor de huurders heeft. Het blijft voor ons, als huurdersorganisatie, frustrerend dat wij de Alliantie niet met voldoende argumenten kunnen overtuigen als het gaat om een inflatievolgend huurbeleid. Met de tegenargumenten van de Alliantie in de hand doen we er alles aan om het leed van hen, die het financieel het moeilijkst hebben, te verzachten. Maar er is ook goed nieuws te lezen zoals in het verhaal over complex Oostenburg. Hier hebben we de Alliantie wel op basis van argumenten kunnen overtuigen. In deze nieuwsbrief ook meer over de op 1 januari 2014 ingegane Warmtewet en het beleid van de huurcommissie als het gaat om tuinen en dan met name 'kijktuinen'. Palladion probeert huurders op meerdere fronten te motiveren om 'mee te doen' als het om de eigen woningen en woonomgeving gaat. Dat doen we door het opstellen van bewonerscommissies maar we willen meer. Daarom zullen we onze eigen organisatie gaan moderniseren, willen we dat huurders in complexen met huuren koopwoningen meer invloed krijgen en gaan we huurders, via digitale enquêtes, bevragen over verschillende onderwerpen. Over hoe we dat willen doen leest u meer in deze nieuwsbrief. Veel leesplezier.

## Huurverhoging 1 juli 2014

### Vervolg pagina 1

- tegen de procedure van de reguliere huurverhoging;
- tegen het percentage van de inkomensafhankelijke huurverhoging als dat 4,5 of 6,5% is.

U kunt geen bezwaar maken tegen de huurverhoging op basis van onderhoudsgebreken. Als u meent dat het percentage van de opgelegde huurverhoging onjuist is, dan moet u zo spoedig mogelijk bezwaar maken. Wij hebben er bij de Alliantie op aangedrongen alle bezwaren zo veel als mogelijk zonder tussenkomst van de huurcommissie te regelen. Dat betekent dat als de Alliantie uw bezwaar afwijst en u het met die afwijzing niet eens bent, zij uw bezwaar aan de huurcommissie zullen voorleggen. Meer informatie over het bezwaar maken en hoe u dat kunt doen vindt u op onze website: [www.huurdersplatformpalladion.nl](http://www.huurdersplatformpalladion.nl).

Hebben we als huurdersorganisatie dan helemaal niets kunnen bereiken voor de huurders? Gelukkig wel! Zo heeft de Alliantie een aantal garanties afgegeven voor een aantal type huishoudens en inkomensgroepen, die in een

sociale huurwoning wonen. Het voert te ver om in deze nieuwsbrief in te gaan op de garanties en voorwaarden waaraan men moet voldoen. Daarom verwijzen wij u naar de website van de Alliantie of die van Palladion voor meer informatie. Wat we wel kunnen vermelden is dat huurders, die in een woning wonen waar grootschalige renovatie plaatsvindt of waar binnenkort gesloopt gaat worden, geen huurverhoging krijgen. Voor de Alliantie in Amsterdam zijn dat:

- 67 woningen in Buiksloterham;
- 477 woningen in Slotervaart;
- 123 woningen in de Indische Buurt;
- 58 woningen in Zuider-Amstel;
- 200 woningen Sloterveer-Noord.

Verder is in Amsterdam afgesproken dat een aantal gezinnen met kinderen, die langdurig in de bijstand zitten, geen of een lagere huurverhoging krijgt.

Ook kunt u de hulp inroepen van het WijkSteunpunt Wonen (WSW) in uw buurt. Deze kunt u vinden op de website van het WSW: [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl).



## Bezoek ook onze website

Hier vindt u allerlei nuttige informatie over zaken zoals 'hoe hoog mag de huur zijn', zelf klussen aan mijn woning, zoek uw complex, hoe om te gaan met klachten' etc. Maar laat ook uw stem gelden op de stelling van de maand. Kortom, bezoek nu [www.huurdersplatformpalladion.nl](http://www.huurdersplatformpalladion.nl)  
**Een praktische gids voor al uw woonvragen.**

## Proef met participatie huurders bij VvE's in gemengde complexen

### Vervolg pagina 1

en in een gezamenlijke werkgroep van de Alliantie en Huurders-Platform de Alliantie (HPdA), heeft de Alliantie besloten om in 2014 een proef te starten met verschillende vormen van huurdersparticipatie bij de VvE's. Er zijn vier varianten ontwikkeld om huurders meer invloed te geven binnen de VvE:

- 1) De bewonerscommissie of het bewonerspanel wordt uitgenodigd als toehoorder bij de VvE-vergadering;
- 2) De bewonerscommissie of -panel wordt uitgenodigd om actief deel te nemen aan één of meerdere commissies van de VvE;
- 3) Het toekennen van een beperkt stemrecht aan de huurders in een VvE (al dan niet via de bewonerscommissie of -panel) op met name onderwerpen die huurders direct raken, zoals servicekosten, huishoudelijk reglement, leefbaarheidsmaatregelen en de kleurstelling van het schilderwerk;
- 4) Het toekennen van een volledig stemrecht aan de huurders in een VvE (al dan niet via de bewonerscommissie of -panel); dus ook op onderwerpen als het meerjaren onderhoudsplan (MJOP) en de begroting.

Inmiddels zijn voor de regio Amsterdam een aantal complexen geselecteerd voor deze proef en binnenkort zullen de huurders en kopers in deze complexen hierover geïnformeerd worden. De gebiedscoördinatoren van de Alliantie zullen de bewonerscommissies en -panels ondersteunen in deze proef. Gedurende de proef zal er gericht gekeken worden naar ervaringen en effectiviteit van deze vormen van participatie en eind 2015 zal er een grote evaluatie worden gehouden. Op basis van deze evaluatie zal worden besloten in hoeverre deze proef in beleid wordt omgezet.

## Complex Oostenburg

Het is een bijna idyllisch stukje stad, complex Oostenburg, mooi gelegen op het eiland Oostenburg tussen Wittenburg en de Czaar Peterbuurt in. In goed overleg met de bewoners heeft het complex een grootschalige renovatie ondergaan en is de woonomgeving aangepakt.

Tot zover een succesverhaal. Omdat de woningen niet groot zijn, werd er bij de renovatie voor gekozen om de CV-ketels op de zolder te plaatsen.

Wat niemand had voorzien was dat, terwijl de woningen een energielabel B hadden gekregen, de energiekosten veel hoger waren geworden dan voor de



©Dhr. Blok van Blok Design in opdracht van Bonarius Bedrijven.

renovatie. Ook bleek uit onderzoek dat, door het plaatsen van de energiebesparende tijdschakelaars door de bewoners zelf, er risico was ontstaan op legionella.

Toen de bewonerscommissie in het overleg met de Alliantie onvoldoende resultaat boekte, kwam zij voor ondersteuning bij Palladion. De bewonerscommissie werd uitgebreid tot een energiewerkgroep en in goed overleg werd op een bepaald moment gekozen voor het inhuren van een installatiedeskundige. Na veel gepraat en onderzoek bleek dat het technisch goed mogelijk was om de CV ketels, zonder verlies van woonruimte, te verplaatsen naar de woningen. En het moet gezegd: de Alliantie verdient een compliment, want zij liet zich overtuigen en stelde een aanzienlijk bedrag beschikbaar om de aanpassingen te doen. Eerst zijn er drie proefopstellingen gemaakt en toen bleek dat alle partijen hier tevreden over waren kon er een definitieve opdracht komen. Inmiddels is men volop bezig met de uitvoering van het hele project.

## Kijktuinen

Overall in Amsterdam vind je parken en grote en kleine tuinen. Veel van de tuinen horen bij een bepaald wooncomplex en zijn -in tegenstelling tot een park- vaak niet vrij toegankelijk, noch voor bewoners noch voor omwonenden.

Veel besloten binnentuinen zijn gebruikstuinen. Er zijn ook tuinen die niet door huurders gebruikt kunnen worden en waar zij alleen naar kunnen kijken. Zo'n tuin wordt ook wel 'kijktuin' genoemd. Verhuurders brengen de kosten voor het tuinonderhoud van deze kijktuinen in rekening bij de huurders. Als er ook eigenaar-bewoners in het complex zijn, dan betalen ook zij mee via de Vereniging van Eigenaren. Onlangs heeft de Hoge Raad in een uitspraak tegen Stadgenoot beslist dat de kosten voor een 'kijktuin' niet meer mogen worden doorberekend aan de huurders en de huurcommissie gaat deze uitspraak overnemen in haar beleid. In veel gevallen is het echter onduidelijk of er al dan niet sprake is van een 'kijktuin'. Naar

aanleiding van deze uitspraak hebben wij de Alliantie gevraagd om aan Palladion voor te leggen hoe zij hiermee om wil gaan

en wat de gevolgen zijn voor het onderhoud zelf, de kosten hiervan en de rol van bewoners bij het beheer van deze tuinen. Zodra er duidelijkheid is zullen wij de bewonerscommissies in de complexen, waar dit aan de orde is, informeren over en/of betrekken bij eventuele besluitvorming.





## Participatie

In 1997 werd Huurderskoepel Palladion opgericht als huurdersorganisatie bij de toenmalige woningcorporatie De Dageraad. In 2001 ontstond door een fusie van verschillende corporaties Woningcorporatie de Alliantie en deze fuseerde op haar beurt in 2007 met Woningcorporatie PWV Wonen. Als gevolg daarvan fuseerde Palladion in 2007 met het Huurdersplatform PWV Wonen en wijzigde onze naam in Huurdersplatform Palladion. De verschillende huurdersorganisaties in de regio's van de Alliantie (Amsterdam, Amersfoort, Almere en het Gooi) gingen samen werken in HuurdersPlatform de Alliantie.

Met de Alliantie hebben wij een gesprekspartner die onze positie serieus neemt en het belang van huurdersparticipatie onderkent. We zijn actief in de Huurdersvereniging Amsterdam en de Woonbond. We kunnen heel tevreden terugkijken en blij zijn met de resultaten uit de afgelopen jaren, maar voortschrijdend inzicht en de veranderingen bij de Alliantie leren ons dat er redenen zijn om te veranderen, ons aan te passen en de participatie bij de Alliantie en onze vereniging meer toekomstbestendig te maken.

Daarom zijn we in januari 2014 -als besturen van de huurdersorganisaties bij de Alliantie- bij elkaar gekomen en hebben we gediscussieerd over hoe een toe-

komstig model huurdersparticipatie er uit zou kunnen zien en welke belangrijke zaken terug te vinden moeten zijn in een nieuw model. Er zijn uitgangspunten geformuleerd en één van de conclusies was dat bekeken zal gaan worden of het wenselijk is om tot één huurdersorganisatie bij de Alliantie te komen. Om het traject niet al te lang te laten duren is de ambitie om op 1 januari 2015 een nieuwe model huurdersparticipatie te hebben. Welke keuze er ook wordt gemaakt, Palladion heeft als wens dat er binnen de Alliantie één vereniging in de zin van de overlegwet zal zijn met als gevolg dat het voor huurders niet uitmaakt in welke regio zij wonen. Hun belangen zullen op

dezelfde wijze behartigd worden en meedoen zal op alle niveaus op dezelfde manier mogelijk zijn of mogelijk worden gemaakt. Rechten en plichten zullen voor iedereen op dezelfde manier geregeld zijn. Bestuurlijk zal de vereniging een model moeten hebben dat beantwoordt aan één van de belangrijkste uitgangspunten: lokale binding *is en blijft belangrijk*. Ook het gebruik van nieuwe media zal een belangrijke rol moeten krijgen in de nieuwe vereniging.

Tijden veranderen en huurders zijn lang niet allemaal bereid om veel van hun schaarse vrije tijd te geven aan een bewonerscommissie. Vaak zien zij op tegen de rechten en plichten die daarbij komen kijken en het werk dat het met zich meebrengt. Maar wat we wel veel meer zien ontstaan is de interesse voor een tijdelijk project of onderwerp, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van renovatie of sloop/nieuwbouw. Daarnaast zijn er huurders die op een vrijblijvende manier actief willen zijn in buurten en wijken, bijv. ten behoeve van leefbaarheid. Ook maakt de Alliantie gebruik van tijdelijke panels of andere vormen van participatie om van haar huurders meer te weten te komen over een bepaald onderwerp. Verder leven er zowel binnen de Alliantie als bij huurders wensen voor meer zelfbeheer. Ook daar willen wij een bijdrage aan leveren. Over hoe we ook deze vormen van participatie aan ons kunnen binden en hoe we deze informele vormen van participatie kunnen verbinden met die van de formele participatie, zoals bewonerscommissies, moeten we uitzoeken. Om veel meer individuele huurders te bereiken zal de vereniging de nieuwe media moeten inzetten en van deze mogelijkheid gebruik maken om onder meer enquêtes uit te schrijven. Wij hopen u in onze volgende nieuwsbrief te kunnen vertellen hoe de toekomst er uit zal zien.

## Samenstelling bestuur

Het rooster van aftreden zorgt er voor dat de zittingstermijn van bestuursleden nauwlettend wordt bijgehouden.

Bestuursleden kunnen worden herkozen maar het is aan de Algemene Vergadering om met die herbenoeming akkoord te gaan. De Algemene Vergadering ging unaniem akkoord met de herbenoeming van een tweetal bestuursleden.

Helaas was Robert Klein vanwege

drukke werkzaamheden niet aanwezig. Hij ontbreekt dan ook op deze foto.

Van deze acht bestuursleden zijn er vijf voorgedragen door de bewonerscommissie van het complex waar ze wonen, Karin Poelmeijer bekleedt een kwaliteitszetel en de overige bestuursleden zijn individuele huurders bij de Alliantie. Alle bestuursleden zijn vrijwilliger.



v.l.n.r. Toos Kloppenburg-Zegers (voorzitter), Rene Pinas (secretaris), Maarten Josso (bestuurslid), Hans Petersson (penningmeester) Tanne de Goei (bestuurslid), Karin Poelmeijer (bestuurslid), Agnes van Paridon (bestuurslid)

Foto Arnold Paalvast

## Warmtewet

Woont u in een complex waar de woningen verwarmd worden door een collectieve verwarmingsinstallatie, dan heeft u vanaf 1 januari 2014 te maken met de Warmtewet. Dat betekent dat de afrekening 2014, die u in het voorjaar van 2015 zult ontvangen, moet voldoen aan deze wet. Bij de Alliantie regio Amsterdam gaat het om beperkt aantal complexen, met stadsverwarming dan wel blokverwarming.

Omdat er tot nu toe geen regels waren voor de prijs van deze warmtelevering en u als afnemer niet kunt overstappen naar een andere warmteleverancier, is deze wet ingevoerd om te regelen dat, bij het leveren van warmte via een collectieve cv-ketel, er sprake is van:

- betrouwbare levering van warmte;
- redelijke voorwaarden en prijzen; en
- goede kwaliteit van de dienstverlening.

Concreet betekent dit dat er leveringsvoorwaarden moeten komen voor ieder complex en dat er per complex een prijs moet worden vastgesteld voor de geleverde warmte. In de leveringsvoorwaarden moet worden vastgelegd hoe snel een storing zal worden verholpen en welke vergoeding er moet worden gegeven als daar niet aan wordt voldaan. De wet zegt ook dat er zo dicht mogelijk bij het verbruik, in gigajoules, moet worden gemeten. Dus niet de hoeveelheid m<sup>3</sup> gas gebruiken om de prijs per woning vast te stellen, maar één of meerdere meters die in gigajoules aangeven wat het werkelijke gebruik is. Ook zal er een geschillencommissie komen die bij onenigheid tussen leverancier en afnemer kan worden ingeschakeld. Bestuursleden hebben zich in een cursus laten

bijscholen over de gevolgen van de warmtewet.

Onlangs hebben wij met de Alliantie een eerste overleg gehad over deze wet. Voor het einde van 2014 moet duidelijk zijn of de bemetering in de betreffende complexen voldoet aan de eisen van de warmtewet en moeten de leveringsvoorwaarden en prijzen per gigajoules per complex met ons besproken zijn. Wij zijn van mening dat het een en ander niet mag leiden tot een stijging van de woonlasten. Een bijkomend probleem is ook dat er veel complexen zijn met huur- en koopwoningen door elkaar. Daar speelt de Vereniging van Eigenaren een leidende rol in het geheel. Vraag is echter hoe de huurders daar worden betrokken bij het vaststellen van de prijs en de leveringsvoorwaarden.

Als wij meer informatie hebben over de wijze waarop de Alliantie hiermee verder wil dan zullen wij de bewonerscommissies die dit betreft, uitnodigen voor een aparte informatieavond.

Ook in complexen, waar gestookt wordt met stadswarmte, is deze wet van toepassing. Informatie hierover zal door NUON moeten worden verstrekt. Op dit moment hebben afnemers alleen nog maar een brief ontvangen dat de warmtewet is ingegaan, maar over tarieven en leveringsvoorwaarden is nog geen informatie gekomen.

## Digitaal Huurderspanel

Om beter te weten wat huurders vinden van onderwerpen waarmee Palladion zich beleidsmatig bezig houdt, is Palladion begonnen met het opzetten van een Digitaal Huurderspanel.

Dit panel zal enkele keren per jaar een digitale enquête krijgen toegestuurd, waarvan de uitkomsten door Palladion worden meegenomen in haar beleid en adviezen naar de Alliantie toe. Met het Kennis- en Adviescentrum van de Woonbond is verschillende malen overleg gevoerd over de opzet van dit panel, omdat zij ervaring daarmee hebben bij andere huurdersorganisaties (onder meer bij de Huurdersbelangenvereniging de Alliantie regio Almere) en de kennis en expertise in huis hebben voor het uitvoeren van onderzoek middels een digitaal panel. Deze zomer zullen alle huurders die aan de Alliantie hun e-mailadres hebben doorgegeven, benaderd worden voor deelname aan dit Digitale Huurderspanel en zal een eerste vragenlijst aan hen voorgelegd worden. Huurders die niet hun e-mailadres hebben doorgegeven aan de Alliantie maar wel willen deelnemen aan dit Digitale Huurderspanel, kunnen dit mailen aan: [info@huurdersplatformpalladion.nl](mailto:info@huurdersplatformpalladion.nl). In 2013 hebben zich al enkele huurders aangemeld, zij hoeven zich niet opnieuw aan te melden.

### Huurdersplatform Palladion: ook uw belang, wordt donateur

Om ons werk goed te doen is geld nodig. De Alliantie Amsterdam neemt weliswaar een groot deel van de kosten voor haar rekening (en dat is ook haar wettelijke plicht) maar Huurdersplatform Palladion wil zoveel mogelijk financieel onafhankelijk zijn. En voor **slechts € 1,00 per maand** kunt u hieraan een bijdrage leveren. Bij deze nieuwsbrief treft u een antwoordkaart waarop u kunt aangeven dat u donateur wilt worden.



# Jaarverslagen 2013 klachtencommissie en klachtencoördinator de Alliantie regio Amsterdam

Huurders die in 2013 een klacht wilden indienen bij de Alliantie regio Amsterdam kwamen in eerste instantie bij de klachtencoördinator van de Alliantie regio Amsterdam terecht. Deze richtte zich op de afhandeling van de klacht en was verantwoordelijk voor de inhoudelijke beantwoording.

Als de huurder niet tevreden was over de afhandeling van de klacht door de klachtencoördinator of over de voorgestelde oplossing, kon hij of zij de klacht aan de klachtencommissie laten voorleggen. De klachtencommissie bestond in 2013 uit één lid voorgedragen door de directie van de Alliantie, één lid op voordracht van Palladion en één -door deze beide leden gezamenlijk voorgedragen- onafhankelijke voorzitter. Uit het jaarverslag van de klachtencoördinator blijkt dat er in 2013 in totaal 314 klachten behandeld zijn, oftewel elf procent minder dan het jaar daarvoor. De meeste klachten, bijna de helft, betreffen de afhandeling van reparatieverzoeken door de Servicedienst (hierbij moet wel aangetekend worden dat de Servicedienst ca. 30.000 reparatieverzoeken behandelt). In 2013 waren er ook veel overlastmeldingen die uitgemond zijn in klachten en veel klachten naar aanleiding van reparatieverzoeken in een gemengd huur- en koopwoningen complex waar een Vereniging van Eigenaren is. De klachtencoördinator heeft ook een taak in het adviseren van de Alliantie hoe deze klachten te voorkomen zijn, bijvoorbeeld door andere manieren van werken binnen de Alliantie. Zo heeft de klachtencoördinator aan reparatieopzichters en aannemers meegegeven dat zij

altijd moeten communiceren met de huurder als er vertraging bij de reparatie optreedt, heeft zij regelmatig een afspraak met de teamleider van het KCC om lopende klachten te bespreken en wordt geprobeerd het reparatieproces in gemengde complexen te verbeteren.

Bij de klachtencommissie zijn in 2013 acht klachten ingediend, waarvan er zes ontvankelijk werden verklaard. Twee van de zes klachten werden gegrond verklaard, drie werden ongegrond verklaard en één gedeeltelijk gegrond. Het aantal klachten

bij de klachtencommissie valt dus mee en in bijna alle gevallen volgt de directie van de Alliantie het advies van de commissie op. In 2014 zijn de verschillende klachtencommissies van de regio-bedrijven van de Alliantie samengevoegd tot één klachtencommissie voor de gehele Alliantie. Wel heeft iedere regio een eigen klachtencoördinator. De samengevoegde klachtencommissie bestaat uit een lid en een reservelid op voordracht van de Alliantie en een lid en een reservelid op voordracht van de huurdersorganisaties. De voorzitter is door de leden van de klachtencommissie voorgedragen. Als de klager uit Amsterdam komt zal de zitting van de klachtencommissie ook in Amsterdam worden gehouden.



Het kantoor is vanwege het zomerreces gesloten van 21 juli t/m 18 augustus.

## COLOFON

Samenstelling en redactie:  
Karin Poelmeijer  
Toos Kloppenburg  
Tanne de Goei

Fotografie:  
Arnold Paalvast  
©Dhr Blok van Blok Design

Vormgeving:  
Skyline Reclame /  
WIBO Allround Service

**palladion**  
HUURDRERSPLATFORM

Westmallepad 8  
1066 PP Amsterdam

T. 020 40 80 998  
F. 020 40 80 199

info@huurdersplatformpalladion.nl  
www.huurdersplatformpalladion.nl

Huurdersplatform Palladion is de onafhankelijke huurdersorganisatie bij de Alliantie in Amsterdam