



Verslag hoorzitting 2479

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het in ogen van klager niet optreden van de corporatie in relatie tot haar ZAV-beleid ten aanzien van de onrechtmatige plaatsing van een serre door de naaste burens van klager en de overlast die klager hierdoor ervaart.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

De corporatie heeft het altijd over het woord 'samen', maar in dit geval is dat niet zo. Ze hadden moeten toegeven dat er fouten zijn gemaakt. Klager geeft aan weg te zijn gelopen bij het laatste gesprek met de corporatie, omdat er volgens klager niet valt te communiceren met de corporatie. De corporatie moet handhavend optreden, vindt klager.

De kwestie is begonnen in augustus 2023. De burens bouwden een serre. Klager ervaart daar overlast van, omdat er minder zon in zijn tuin komt en het geluid vanuit de serre erg hard doorklinkt. Klager ontving op 15 maart 2024 een brief van de corporatie inzake het parkeerbeleid in de voortuin. Er mocht niet meer worden geparkeerd in de voortuin. Klager kon eventueel elders parkeren als er bij klager in de straat geen parkeergelegenheid genoeg zou zijn. Klager parkeert al sinds 2008 voor zijn huis en beschikt over twee parkeerplaatsen. Op 28 juni ontving klager wederom een brief dat parkeren in de voortuin toch toegestaan bleef. De burens hebben een brief gekregen inzake de serre dat er was besloten dat ze voor 11 huurders een uitzondering hebben gemaakt inzake het beleid rondom serres, maar waarbij die huurders een borg moeten betalen van € 1.000 om eventuele kosten te dekken als die huurders gaan verhuizen.

De corporatie moet zich gewoon aan de regels houden, vindt klager. Ze verwijzen zelf immers naar hun voorwaarden voor de geldende regels.

Klager heeft zelf geen enkele reactie ontvangen op het gedane verzoek tot het handhavend optreden tegen huurders die onrechtmatig een serre hebben geplaatst, zo ook de burens van klager. Klager vindt dat hij wordt genegeerd en vindt de corporatie arrogant.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan een woning te hebben met twee parkeerplaatsen. Kunt u aangeven waaruit dat blijkt?

A: Dat blijkt uit de foto's die we destijds bij het huren van de woning kregen. Het grootste probleem is echter de serre van de burens. We wilden de voortuin aanpakken, maar voorlopig doen we dat niet. Ik heb een offerte laten opstellen voor het aanpakken van onze voortuin. Sinds de beleidswijziging hebben wij dat willen annuleren. Als er een claim komt van dat bedrijf voor € 1.500 (lees: annuleringskosten), dan leg ik die claim bij de corporatie neer.

V: Los van de brief die u ontving, weet u of er een brief in relatie tot de serres aan die betreffende huurders is gestuurd door de corporatie?



A: Ja, en in die brief die wij hebben ontvangen is er een link bijgevoegd waarin is te lezen dat serres niet toegestaan zijn.

V: Wanneer had u het handhavingsverzoek ingediend bij de corporatie?

A: Vanaf dag één al. In augustus 2023.

V: Was u op de hoogte van de aanbouw van de serre van uw burens?

A: Nee, we kwamen thuis nadat we een paar dagen weg waren geweest en werden ermee verrast.

V: Staan op het opleverformulier van de woning destijds de twee parkeerplaatsen waar u over sprak genoemd?

A: Nee, die staan er niet op. Het zijn twee oprijstroken met grind ertussen. Alleen gaat ons nu vooral om de serre van de burens die tegen de regels in is geplaatst.

V: Wanneer is de offerte voor het laten aanpakken van uw voortuin opgesteld?

A: Op 22 maart 2024. Op 15 maart 2024 kregen we de brief van de corporatie dat parkeren in de voortuin niet meer mocht.

V: De parkeerplaatsen in uw straat, zijn dat openbare parkeerplaatsen?

A: Ja, ze zijn niet genummerd en gekoppeld aan huisnummers.

V: Kunt u de overlast van de serre van uw duiden?

A: We hebben verminderd lichtinval. Het geluid resoneert door de serre heen. Het is een soort klankkast. Hun schuifpui staat vaak open want het is er warm.

V: Voordat de serre er was, ervoer u toen minder geluidsoverlast van uw burens?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u goed contact met uw burens?

A: Met de burens van de serre hebben we geen contact.

V: Heeft u de burens aangesproken op de plaatsing van die serre?

A: Nee hoor. Twee jaar geleden heb ik hem aangesproken of hij mee wilde betalen aan een nieuwe schutting en dat wilde hij niet. Ik heb mijn nieuwe schutting geplaatst voor de oude schutting. De buurman had bij mij aan de deur moeten komen voor de serre. Ze hebben de corporatie helemaal niet ingelicht over de plaatsing daarvan.

V: Weet u wat de andere burens van klager vinden van dien serre?

A: Ze vinden het lastig om de confrontatie aan te gaan.

V: In zienswijze lezen wij het een en ander wat heeft geleid tot het gedoogbeleid van de corporatie. Zo zijn er mensen uitgenodigd op het kantoor van de corporatie. Dat was een emotionele bijeenkomst, omdat mensen bang waren dat ze de serre moesten verwijderen. Toen is er intern besloten dat voor een bepaald aantal mensen die geen ZAV (Zelf Aangebrachte Voorziening) hadden aangevraagd, het behoud van hun serre wordt gedoogd en dat de corporatie vanaf heden gaat handhaven als het gaat om de plaatsing van nieuwe serres. Wat vindt u daarvan?

A: Ze hadden al bij de eerst onrechtmatig geplaatste serre moeten handhaven.

V: Kunt u zich vinden in het gedoogbeleid?

A: Nee, dat vind ik niet goed. Waarvoor worden de regels dan opgesteld? Je moet ze handhaven.

V: Heeft u nog bericht ontvangen van de corporatie over de door u gestuurde berichten?

A: Ik heb een paar keer een klacht neergelegd bij de corporatie. Nadat ik uit het gesprek met de corporatie ben weggelopen, hebben ze nooit meer gereageerd op mijn brieven over de handhavingsverzoeken.

V: Kunt u zich erin vinden dat, nu u niet over een serre beschikt, u de door de corporatie opgestelde brief in dat kader niet heeft ontvangen?

A: Nee, dat snap ik niet.



Voor de volledigheid merkt de voorzitter op dat de commissie niet bevoegd is uitspraak te doen over de eventuele toekenning van een financieel verzochte compensatie. Klager zal zich daarvoor moeten wenden tot de kantonrechter. Centraal tijdens de hoorzitting staat het dienstverleningsaspect van de corporatie, in die zin, of de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Zienswijze van de corporatie

In augustus 2023 ontvingen wij de melding van klager over de serre van de buren. Klager heeft meerdere e-mails gestuurd. De klantenservice verdeelt de e-mailberichten en heeft de berichten uitgezet bij afdeling Vastgoed. In januari kreeg ik de klacht onder ogen en ben ik gaan navragen waarom het al zo lang duurde. Het ZAV-beleid werd onder de loep genomen. Ik heb me er hard voor gemaakt om dit met spoed op te pakken. De managers gaven aan het huidige beleid te hanteren.

Naar aanleiding van de gestuurde brieven aangaande de serre namen mensen contact op. Die huurders zijn op kantoor geweest en dat was voor sommigen erg emotioneel.

Er is de afgelopen jaren zeker wel geleverd, maar schilders hebben ons niets laten weten. We hebben er steken in laten vallen.

We zijn om de tafel gegaan met elkaar en mensen kwamen ook met oplossingen, zoals het betalen van een borg, het laten verplaatsen voor werkzaamheden, et cetera. Met de manager Vastgoed is een en ander uitgedacht en is er een aannemer benaderd inzake de kosten als de corporatie zelf de serre zou moeten verwijderen. Er is een borg vastgesteld en dat voorstel is aan de huurders gestuurd.

Daarop meldde klager zich weer, die aangaf dat hij het vreemd vond nooit op gesprek te zijn uitgenodigd. Klager is daarop uitgenodigd voor een gesprek en we hebben hem zaken uitgelegd. Klager werd boos en liep weg nadat we hadden aangegeven dat zijn toon gematigd moest worden. We vonden het niet integer om meneer tijdens het gesprek te vertellen dat we de reeds aanwezige serres gingen gedogen, want de betreffende huurders met een serre wisten dat zelf nog niet. Daarna is de brief voor de serrehouders verstuurd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kijkend naar de vraag van klager tot het handhavend optreden van klager, was u ervan op de hoogte dat er door huurders serres waren geplaatst in strijd met de regels?

A: Er zijn diverse opzichters en aannemers bij huurders langs geweest. Die hebben daar niets over teruggekoppeld aan de corporatie.

V: Wij begrijpen dat er twee kwesties spelen (de serres en het parkeren in de voortuinen), waar klager maar over één kwestie is ingelicht. Klopt dat?

A: Alleen over de parkeerplaatsen inderdaad.

V: Waarom heeft u niet direct daarna nog een brief aan klager gestuurd over de serre-kwestie?

A: Die brief was alleen voor de serrehouders bedoeld.

V: Zou u dat achteraf anders hebben gedaan?

A: Gezien het feit dat het voor klager zo belangrijk is, dan wellicht wel. Er stonden zoveel onderdelen in klagers brief.

V: Bent u op de hoogte van de kosten die klager wellicht in rekening gebracht krijgt wegens het afzeggen van een offerte voor het aan laten pakken van diens voortuin?

A: Nee, dat wist ik niet. Ik las het pas in het klachtenformulier. Keuzes die bewoners maken is aan henzelf.



V: Wij begrijpen dat klager die keuze heeft gemaakt na de ontvangen brief van de corporatie waarin stond aangegeven handhavend te zullen optreden. Wat vindt u daarvan?

A: Dat kan.

V: Wat door de corporatie wordt gedoogd, wordt dat onderdeel van het nieuwe ZAV-beleid van de corporatie?

A: Dat hangt ervan af, wellicht wordt het maatwerk. We hebben veel eengezinswoningen waar ook waarschijnlijk aanbouwen aan vastzitten.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat de folder over de ZAV blijft?

A: Ja, die blijft.

V: Kunt u iets zeggen over de constructie van de serre?

A: De serre gaat met vier bouten de muur in.

V: Zijn er al serres verwijderd dat u weet?

A: Zes mensen hebben zich gemeld. De wijkbeheerders starten in het najaar in omliggende straten met handhaven.

V: Wat is volgens u de relatie met het parkeren in de voortuin en de serres?

A: Als je mensen aanschrijft over hun serres reageren sommige mensen dat er wel wordt geparkeerd in de voortuinen. Sommige voortuinen zijn dicht getegeld en sommige tuinen zijn een tuin, zoals het eigenlijk is bedoeld.

V: Wat is er de afgelopen tijd gedaan met de handhaving van de serres en het parkeerbeleid?

A: Het voorwaardenbeleid is rondgemaakt. Ten tijde van de brief zaten we rond de vakantieperiode en met het leegtrekken van ruimtes. In het najaar gaan de wijkbeheerders handhaven.

V: Zijn er andere bewoners die reageren op de handhaving?

A: Er zijn meldingen binnengekomen over het parkeren.

V: Begrijpen wij goed dat er eerder niet een reden voor de corporatie is geweest om handhavend op te treden?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat betreft de parkeerplaatsen; weet u of de opzichter bij de mutatie van de woning aan klager heeft gezegd dat diens woning over twee parkeerplaatsen beschikt?

A: Een opzichter levert geen woning op. Wij verhuren geen woningen met parkeerplaatsen. Als dat zo is, staat dat in het huurcontract.

V: Hoe moeten we de borg zien in relatie tot het gedoogbeleid van de corporatie voor specifiek aangewezen woningen?

A: Dat is een voorzorgsmaatregel. Die gaat gelden voor iedereen waarbij we de serre gedogen.

V: Als men nu een ZAV aanvraagt voor het (laten) plaatsen een serre, hoe gaat de corporatie daar dan mee om?

A: Die wordt afgekeurd.

V: Wat is het beleid bij mutatie van de woningen met een serre?

A: De serre moet dan worden verwijderd.

V: Is het mogelijk om in de loop van deze week een kopie van de brief over de serre en de algemene voorwaarden te ontvangen?

A: Ja, dat kan zeker.

V: Zijn er al meldingen van huurders bij de corporatie binnengekomen die overlast ervaren van(uit) de serre van hun burens?

A: Nee, die hebben we nog niet ontvangen.

V: Wat gebeurt er als dit in de toekomst wel gaat gebeuren?



A: We gaan dat behandelen, zoals elk binnenkomende overlastmelding. Er zal worden gevraagd een logboek bij te houden, of er wordt mediation aangeboden of er zal een gesprek plaatsvinden om afspraken met elkaar te maken.

V: Bent u bekend met de klacht die klager heeft van de geluidsoverlast komend vanuit de serre van zijn burens?

A: Ik heb ergens gelezen dat klager tegen de serre aankijkt en op het klachtenformulier staat dat er minder zonlicht is. Klager heeft dat ook vermeld op ons klachtenformulier van 11 juni.

V: Hebben jullie iets met die melding gedaan?

A: Nee, want het is niet eerder gemeld bij de corporatie.

V: Kijkend naar de ontvangen brief door klager aangaande het parkeren in diens voortuin wie betaalt de kosten bij mutatie als er olie aanwezig blijkt te zijn in de grond, wat mogelijk gerelateerd kan zijn aan het gebruik van de voortuin als parkeerplaats door een vorige bewoner?

A: Ik weet niet hoe de opzichter daar mee om gaat.

Laatste woord door de klager

Het onderscheid tussen de bestaande situatie en de nieuwe huurders vind ik apart. Brutale mensen die geen ZAV hebben aangevraagd worden gedoogd en nieuwe aanvragen worden afgekeurd.

Ik vind het jammer dat ze hier nu aangeven dat ze een fout hebben gemaakt. Dat had ik eerder willen horen.

Wat ik hier hoor klopt allemaal wel. Het verschil zit hem in het hoe ermee om te gaan. Ik had graag de brief ontvangen over het gedogen van de serres.

In de brief over de tuin wordt gemeld dat we aansprakelijk zijn voor de schoonmaak van de tegels bij geconstateerde verontreiniging. De vorige huurders hebben ook altijd hun auto geparkeerd in de voortuin. Ik vind dat een lastige situatie.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 3 september 2024

Verzenddatum, 17 september 2024