



Advies 2502

Corporatie: Vidomes

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het verzoek van klager tot ophoging van diens door de jaren heen verzakte tuin.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het verzoek van klager tot ophoging van diens door de jaren heen verzakte tuin;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie, zonder dat de corporatie tot de gewenste actie is overgegaan;
- klager van mening is dat het te plegen onderhoud aan de tuin (daaronder eveneens behorende het ophogen en egaliseren daarvan) voor rekening van de verhuurder is;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven te beschikken over een service-abonnement;
- klager verder heeft benadrukt dat het uitblijven van een ophoging van de tuin het woongenot aantast;
- klager voor het overige heeft aangegeven dat de tuin, zoals deze zich in de huidige staat bevindt, te hebben overgenomen van de vorige bewoner(s) en daarbij heeft toegelicht bij acceptatie van de woning niet expliciet te hebben getekend voor overname van een zelf aangebrachte voorziening (ZAV);
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat vanuit haar beleid het ophogen van een tuin voor rekening van huurder is;
- de corporatie in relatie tot de tuindingeling heeft aangegeven dat dit een ZAV betreft, omdat deze afwijkt van een standaardoplevering door de corporatie zelf;
- de corporatie op het gedane verzoek vanuit de commissie tot het nasturen van het opnameformulier heeft aangegeven dit in de loop van de week van de hoorzitting te zullen doen;
- de corporatie over hetgeen in het serviceabonnement staat vermeld heeft aangegeven dat dit niet conform haar beleid is (daarbij doelende op het ophogen van de tuin dat voor rekening van de verhuurder komt), maar daarover heeft aangegeven dit intern verder te zullen oppakken en bespreken;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven dat een huurder in zijn algemeenheid mag vertrouwen op de informatievoorziening, zoals dat op de website van de corporatie staat vermeld.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de informatievoorziening welke volgt uit de brochure over het serviceabonnement, waar onder meer staat aangegeven dat het ophogen van een ZAV-tuin voor rekening van verhuurder komt;
- gezien hetgeen door partijen tijdens de zitting is toegelicht, de commissie aannemelijk acht dat de tuin van klager een zogenoemd ZAV-tuin betreft;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, er goed aan doet op korte termijn over te gaan tot het ophogen en egaliseren van de tuin van klager.

Voor het overige meent de commissie dat in het geval een beleidswijziging heeft plaatsgevonden en deze niet meer strookt met hetgeen daarover staat opgenomen in de brochure over het serviceabonnement, de corporatie er goed aan doet het document daarop aan te passen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 2 oktober 2024
Verzenddatum, 22 oktober 2024