



Verslag: 2254

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 inhoudelijk onbeantwoord laten van de door klager gestelde vraag betreffende de status van het groen achter diens complex.

*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**

Klager geeft aan dat hij een klacht heeft over de servicekosten die hij voor het onderhoud van de voor hem onbekende tuin. Er zijn verschillende typen tuinen. Klagen wenst te weten waar hij voor betaalt. Dit omdat hij geen tuin heeft en voor zover hij een tuin ziet, zou dit zien op een zichttuin. Hier geldt een andere regeling voor. Klager heeft daarom bezwaar aangetekend tegen de bijdrage die hij maandelijks voor onderhoud aan kwijt is. Daarop kwam er bericht van de corporatie. De corporatie geeft aan dat het omgevingsgroen is en verwijst voor haar beleid daarover naar de huurvoorwaarden, meer specifiek artikel 3 sub d. Volgens klager geven ze verder geen uitleg. De corporatie zegt in overleg hierover te zijn met de huurdersvereniging, maar klager vraagt zich af of die boven de wet staan. Ook vraagt hij zich af waar het begrip omgevingsgroen vandaan komt. In de huurvoorwaarden leest hij dat niet terug.

*Klager laat foto's zien aan de commissie van de betreffende tuin. De foto's dateren van 30 juni 2022. De voorzitter meldt dat deze foto's niet eerder zijn ontvangen. De corporatie licht toe dat dit aan de grootte van de fotobestanden heeft gelegen.*

*Wat betreft de specifieke bepaling waar klager op doelt, licht de voorzitter toe dat deze als zodanig terug te vinden is in de bijzondere huurvoorwaarden.*

De huurwet praat over zittuinen en zichttuinen. In deze zit tuin kun je niet zitten, want dat wordt dan omgeving genoemd. Dat is boven de wet volgens klager. In de servicekosten wordt er niet over gesproken over omgevingstuinen.

*De voorzitter licht de reikwijdte van de klacht toe en geeft aan dat deze zich beperkt tot de dienstverlening van de corporatie, bestaande uit het al dan niet tijdig en juist terugkoppelen van een antwoord op de door klager gestelde vragen. De commissie is niet bevoegd een uitspraak te doen over de juistheid van de servicekosten. Daarvoor dient klager bij de Huurcommissie te zijn.*

Klager geeft aan een uitspraak te willen of het een zittuin of een zichttuin betreft.



### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U wilt weten wat voor soort tuin het is om te kijken of het bedrag dat u daarvoor betaalt correct is?

A: Ja, wat er in mijn specifieke geval geldt. De wet heeft het over een zittuin en een zichttuin. Daar wil ik antwoord op.

V: Waarom is deze kwalificatie voor u van belang?

A: Afhankelijk van het antwoord wil ik de klacht doorzetten of niet. Ik wil weten of ik het juiste betaal.

V: Er zou een afspraak zijn met de bewoners om zorg te dragen voor het snoeien. Op jaarbasis vindt dan een verrekening plaats. Was u op de hoogte hiervan bij het tekenen van de huurovereenkomst?

A: Nee, absoluut niet.

V: Hoe lang bent u bewoner van uw woning?

A: Drie jaar.

V: Wanneer heeft u voor het eerst hierover geklaagd?

A: Ik weet het niet precies, maar ik werd hiervoor doorverwezen naar de huurdersvereniging.

V: Heeft u hierover contact gehad met de huurdersvereniging?

A: Nee, dat heb ik niet gehad.

### **Zienswijze van de corporatie**

Het groen is niet betreedbaar. Alle bewoners hebben een klein terrasje/balkon. Het groen om het complex is niet door bewoners te betreden.

We zorgen dat de tuinen afgeschermd zijn voor derden. Dit groen is niet voor derden toegankelijk. Als het niet afgeschermd kan worden, komen er bordjes te staan. Dit is ook opgenomen in de algemene huurvoorwaarden. Bij de bespreking van het huurcontract proberen we alles te bespreken. Het kan zijn dat het soms het een en ander wordt vergeten om te vertellen aan een nieuwe huurder.

We vinden het vervelend dat klager denkt dat zijn vraag niet goed is beantwoord.

Medewerkers moeten in staat zijn vragen te beantwoorden en als ze het antwoord niet weten, dan dient er een collega te worden geraadpleegd.

Het is vreemd dat een eerdere e-mail met het antwoord niet is aangekomen bij klager. We hebben duidelijk willen maken dat we op deze manier in Wassenaar werken. De betreffende mail die is verstuurd aan klager is met de zienswijze meegestuurd, en in dat bericht is de vraag beantwoord. We waren niet op de hoogte dat de e-mail niet bij klager is aangekomen. Klager mag het er niet mee eens zijn, dat is zijn goed recht. Als meer huurders er zo over denken, moeten we wellicht het geldend beleid heroverwegen. We willen harmonisatie van het servicekostenbeleid ook in verband met de door ons van Vestia overgenomen woningen, daar zijn we mee bezig. Dit leggen we voor aan de huurdersvereniging.

We onderhouden het groen om het complex en rekenen dat af bij huurders. Klager krijgt ook geld terug bij de afrekening in het geval de bijdragen hoger waren dan de totale kosten, wat voor 2021 het geval is geweest.

Deze manier heeft altijd goed gewerkt in Wassenaar. Huurinkomsten zijn de belangrijkste bron van inkomsten van een corporatie. Alle huurders betalen alle kosten van de corporatie met elkaar. Dat noemen we het solidariteitsbeginsel. Enkele onderwerpen daarvan worden op het complex 'gezet'. Zo zit het wat ons betreft in elkaar.

We willen graag een open gesprek over het servicekostenbeleid voeren de komende tijd. We richten ons tot de huurdersvereniging. Als dat leidt tot wijziging van het beleid, dan zullen we dat zien en vindt er een raadpleging plaats. Dat kan een aanbod zijn voor klager alvorens



klager hierover stappen zet naar de Huurcommissie. We willen luisteren naar huurders, dat vinden we belangrijk. Tot nu toe heeft dat gefunctioneerd. We gaan nu de heroverweging in en als dat niet meer de wens is van huurders, dan kan het anders worden. Dat is de taal die we spreken bij de corporatie. Het is een serieuze overlegronde en daar moeten we tijd voor nemen.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Kunt u het type tuin van klager definiëren? Is het een zittuin of een zichttuin?

A: Wij maken geen onderscheid tussen zicht- en zittuinen. Wij hanteren als beleid dat we aan groenonderhoud doen om het complex heen. Dat hebben we opgenomen in de algemene en bijzondere huurvoorwaarden. Daarover hebben we overeenstemming met de huurdersvereniging. We zijn van mening zijn dat we voor het groenonderhoud een bijdrage kunnen vragen in de servicekosten. Dat heeft altijd goed gewerkt in Wassenaar.

V: Met wie is de afspraak hierover gemaakt?

A: Met huurdersvereniging 'De Wassenaarsche'.

V: U heeft de vraag van klager beantwoord, vindt u?

A: Ja, dat klopt.

V: Terug naar de eerdere vraag. Er zijn openbare tuinen, er zijn kijktuinen en tuinen alleen voor bewoners. Waar valt de tuin van klager onder?

A: Je kunt er niet in zitten, dus het is geen zittuin. Afhankelijk waar je woont in het complex is het een zichttuin of geen tuin.

V: Wat is de reden om er, wat betreft de typen tuinen, niet inhoudelijk op in te gaan met klager?

A: We hadden niet in de gaten dat het zo zwaarwegend was voor klager. Door het aanhoudend vragen van klager is het nu wel duidelijk.

V: Klager heeft gereageerd in een schrijven met specifiek de term zichttuin. Wat vindt u daarvan?

A: Toen het bezwaar van klager kwam, hebben we gereageerd op de e-mail. Klager beriep zich op de wet. Wij vertolken ons beleid en daar zijn we duidelijk in. We hebben volgens klager onduidelijke antwoorden gegeven en dat is vervelend.

V: Zijn er complexen waar een groen kopstuk aanwezig is en wat wordt onderhouden door de corporatie en de kosten daarvan doorberekend aan de betreffende bewoner(s) bij het groen?

A: Dan is het vaak van de gemeente. Als het groen van ons is, zit het rondom het complex. Nee, een kopstuk hebben we niet.

V: Worden de koptuinen die geen tuin zijn, toch onderhouden door de corporatie?

A: Deze type tuinen, welke van ons zijn, worden in de servicekosten meegenomen. Als ze van ons zijn, hebben we hetzelfde beleid – waarbij de kosten dus rusten op het complex.

V: U zegt dat het berust op een afspraak met de huurdersvereniging. Heeft u ook andere geluiden van huurders over dit stuk van het beleid ontvangen?

A: Niet in dit jaar. Er is wel eens een andere bewoner geweest die bezwaar maakte tegen de afrekening van de servicekosten.

V: Welke waarde heeft de herevaluatie van het beleid rondom groenvoorziening?

A: We sluiten onze ogen niet voor veranderingen. We hebben het Westland erbij gekregen. Servicekosten zijn altijd een heikel onderwerp. We gaan de afspraken opnieuw bekijken. Er zijn wellicht meerdere huurders die hetzelfde standpunt hebben als klager. Klager is ook bij de ronde tafel vergadering. Actieve en betrokken huurders worden uitgenodigd en dan gaan we over zulke zaken in gesprek.



V: Dus de afspraak zou misschien van tafel kunnen?

A: Ja, dat zou kunnen. Als klager naar de Huurcommissie stapt, is het natuurlijk snel afgelopen als blijkt dat we niet volgens de wet handelen.

#### **Laatste woord door de klager**

Ik begrijp niet waarom het Westland erbij worden gehaald. Ik zie ook helemaal geen verslaglegging van de huurdersvereniging. In dat verslag zouden de afspraken moeten staan. *Mevrouw XXXX geeft aan geen verslaglegging hierover te hebben kunnen vinden.*

Ik wacht de uitspraak van de commissie af en mogelijk zet ik de klacht door.

*De voorzitter meldt dat in de regel een huurdersvereniging een intern verslag maakt en deze in een archief opslaat. Dat is echter niet een overeenkomst. Het is meestal (nieuw) beleid van de corporatie waar de huurdersvereniging mee instemt. Dat wordt gedocumenteerd en het is aan de corporatie waar ze dat doen. Wellicht dat klager over dit onderwerp nog eens contact op zou kunnen nemen met de huurdersvereniging.*

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

Hoorzitting, 1 november 2022

Verzenddatum, 8 november 2022