



Verslag hoorzitting 2392

Corporatie: Woonbron Delft

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 gaat over de juistheid van het aan klager in rekening gebrachte onderhoudskosten voor de groenvoorziening van het complex en de als matig ervaren kwaliteit van het gepleegde onderhoud zelf.

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

Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Zienswijze van de corporatie

Klager heeft aangegeven dat de tuin openbaar toegankelijk zou zijn. Dat is niet zo. De heg waar het om gaat behoort tot het complex. Het zijn de erfafscheidingen van de bewoners. Ook bij klager is het de erfafscheiding. Klager heeft een eigen afgesloten tuin, die onderdeel uitmaakt van het gehuurde. Klager woont sinds 1995 in de woning. Tegenwoordig wordt bij mutatie een specifiek tuincontract afgesloten. Klager heeft dit contract niet. Sommige huurders hebben een eigen schutting voor de heg gezet. Echter, de heg zelf staat op de erfafscheiding. Klager is van mening dat de gemeente de heg moet onderhouden, maar daar is de corporatie het niet mee eens omdat de heg onderdeel is van het vve-complex. Voor het onderhoud aan de groenvoorziening heeft de vve een contract met een lokale hovenier. De heg zelf is niet bij iedereen even hoog. Over het snoeien zelf zou je wellicht kunnen discussiëren. Er zit namelijk variatie in de hoogtes van de heggen. Klager vindt dat jammer. De vve is daar nog niet helemaal over uit. De vve heeft daar ook iets over te zeggen, niet alleen de corporatie.

Dan de vraag of het om zogenoemde kijktuinen gaat. Volgens de corporatie niet. Ze horen bij het gehuurde en de heg is en vormt de erfafscheiding van iemands tuin, maar ook van het complex zelf. Het onderhoud wordt verricht vanuit de vve. Regelmatig, een paar keer per jaar, wordt de heg bijgehouden. Volgens de corporatie ziet de heg er netjes uit.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe kan bij klager het idee bestaan dat de tuin toebehoort aan de gemeente?

A: Aangrenzend is een openbaar pad met daarachter een speelveld, wellicht dat daar de verwarring is ontstaan bij klager. De heg staat op de erfgrans en dat is kadestraal ook in te zien.

V: Begrijpen wij goed dat de door huurders betaalde kosten gaan over het deel dat bij het complex hoort?

A: Ja, want het andere deel houdt de gemeente zelf bij.

V: Is dat voor klager duidelijk?

A: In het huurcontract staat dat niet als zodanig benoemd. Het speelveld heeft een erg openbaar karakter. Ik kan me niet voorstellen dat mensen er stoelen of iets blijvends neerzetten.



- V: Worden de kosten in rekening gebracht bij bewoners met een woning op de begane grond?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Heeft de kwaliteit van het snoeiwerk ook betrekking op de hoogte van de heggen?
- A: Klager heeft moeite met de hoogte van de heg. Wellicht heeft het ook te maken met hoe de hovenier zijn werk doet.
- V: Is er bij de begane grondwoningen een stuk tuin dat bij de woning (lees: het gehuurde) hoort?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Heeft klager hiervan het exclusieve gebruiksrecht?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Hoe ziet zo'n nieuw tuincontract eruit?
- A: Dat gaat over het te plegen onderhoud; hoe men de tuin dient te onderhouden. Men vindt een tuin fijn, maar het onderhoud soms niet.
- V: Klager zou zaken gemeld hebben bij de corporatie, maar daarop geen reactie hebben ontvangen. Kunt u daar iets over zeggen?
- A: We waren ook verrast hierover. Er is ook een e-mail gestuurd aan klager. Daarmee is er wel contact geweest met mevrouw.
- V: Hoeveel woningen zijn er op de begane grond?
- A: Er zijn twee blokken met ik denk, 2 x 12 woningen.
- V: Klager geeft aan dat er alleen telefonisch zou worden gereageerd op de door haar gedane meldingen jullie. Klopt dat?
- A: Dat durf ik niet heel hard te stellen. Een gedane telefonische melding komt bij ons binnen op het KCC (Klant Contact Centrum) en wordt telefonisch afgedaan. Tenzij de klacht wordt doorgezet naar een andere afdeling voor verdere behandeling.
- V: Is er, voorafgaande aan de hoorzitting, in het interne logboek van de corporatie gekeken naar de contactmomenten van klager? Zo ja, in welke mate maakt klager meldingen over de betreffende kwestie bij de corporatie?
- A: Jazeker, dat wordt geregistreerd. Klager maakt melding van meerdere onderwerpen. Wat betreft dit specifieke onderwerp, zou ik kunnen nakijken hoe vaak klager daar melding van heeft gedaan.
- V: Volgens klager is er vanaf het jaar 2016 het een en ander veranderd aangaande de groenvoorziening behorende bij het complex. Kunt u daar iets over zeggen?
- A: Ik heb het oorspronkelijke huurcontract van klager bekeken en daar wordt de groenvoorziening als onderdeel van de huurprijs vermeld.
- V: Staat daar ook een bedrag bij vermeld?
- A: Ja, 2,20 gulden.
- V: Zijn er meer klachten van andere bewoners uit het complex van klager, die vergelijkbaar zijn als de klacht van klager?
- A: Nee, die zijn er niet. Ik weet het niet 100% zeker, maar voor 99% weet ik het zeker. Andere mensen hebben er geen moeite mee.
- V: Heeft klager een eigen schutting voor de heg?
- A: Ik weet het niet zeker.
- V: Heeft de corporatie een meerderheid van de appartementsrechten in de vve?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Zijn er ook koopwoningen op de begane grond?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Wat is er besproken tijdens de laatste algemene ledenvergadering van de vve?



A: De hovenier gaf aan dat de heggen te breed werden en dat het lastig werd om ze te snoeien. De hovenier gaf aan dat het prettiger zou zijn als er één rij aan heggen weggehaald zou worden. Er is een offerte ingebracht bij de vergadering en de vve heeft de kosten [voor het verwijderen] op zich genomen. Er werd ook nog gesproken over de hoogte van de heggen. Huurders moeten bij die discussie betrokken worden. Er is besloten de heggen uit te dunnen en niet de hoogte daarvan aan te pakken. Klager had daar moeite mee, gaf ze aan. Klager wil alle heggen graag op één hoogte hebben.

V: Heeft een koper of huurder een bepaalde mate van zeggenschap over de hoogte van de heggen?

A: In dat geval zou het gaan om een wijziging van het gehuurde. Huurders moeten daarbij worden betrokken. Ik weet niet of bewoners daar zeggenschap over kunnen hebben. Bij de voorkant van het complex vind ik dat weer een ander zaak.

Als we de hoogte willen wijzigen, dan moeten we de huurders van het gehele complex raadplegen en goedkeuring krijgen van 70% van de bewoners tot aanpassing. Daar hebben we echter niet voor gekozen.

V: Er ligt hier dus geen specifiek beleid aan ten grondslag?

A: Nee, dat klopt.

V: Begrijpen wij goed dat klager als zodanig haar punt over het gelijktrekken van het hoogteverschil bij de heggen zou moeten inbrengen bij de vve en dat laten agenderen?

A: Elke huurder kan bij de corporatie aangeven dat ze iets wil agenderen voor de algemene ledenvergadering. Als het realistisch is, komt het op de agenda. In een vve stem je op alle agendapunten met zijn allen.

V: Is klager de enige die klaagt over de kwaliteit van de hovenier?

A: Ja, klager is de enige.

V: Hoe lang heeft de vve al een relatie met de betreffende hovenier?

A: Het contract dateert uit 2012. De hovenier werkt veel in de regio voor de corporatie.

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

Hoorzitting, 28 november 2023

Verzenddatum, 12 december 2023