



Verslag hoorzitting 2502

Corporatie: Vidomes

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 verzoek van klager tot ophoging van diens door de jaren heen verzakte tuin.

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 zoon van klager meldt dat er al enkele maanden wordt geprobeerd om met de corporatie tot een oplossing te komen betreffende de verzakking van het terras. Deze verzakking is gemeld bij de corporatie, maar het contact verloopt moeizaam. Klager geeft aan dat zij als huurder zelf overal achteraan moet en de corporatie geen gehoor geeft aan de ingediende klachten.

Een medewerker van de corporatie is langsgekomen om de schade te bekijken en heeft foto's gemaakt. Er werd klager toegezegd dat er op deze melding zou worden teruggekomen. Na enkele weken zonder reactie heeft klager zelf contact opgenomen, waarna er uiteindelijk een terugkoppeling werd gegeven vanuit de corporatie. Vervolgens is er een aannemer gestuurd om de situatie opnieuw op te meten en foto's te maken. Nadat de aannemer langs is geweest heeft klager wederom een aantal weken niets vernomen. Het bleek dat de corporatie niet verantwoordelijk is voor de bielzen waarop het terras rust en dat dit de reden is dat zij geen actie hebben ondernomen.

Na het indienen van een klacht is er opnieuw een medewerker langsgekomen, die aangaf dat de corporatie niet verantwoordelijk is voor zowel de bielzen als het terras. Klager benadrukt dat zij de woning huurt en dat de tuin en het huis niet haar bezit zijn. De verantwoordelijkheid tot het plegen van onderhoud ligt om die reden bij de corporatie. In 2014 heeft klager ook een klacht ingediend vanwege verzakking in de tuin. De corporatie heeft dat toen hersteld. De corporatie is meerdere keren van mening veranderd en lijkt onder het herstel uit te willen komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Welke werkzaamheden zijn er in 2014 uitgevoerd?

A: Destijds is de eerste verzakking geconstateerd. Mijn moeder heeft toen voor de eerste keer een klacht ingediend bij de corporatie. De corporatie had destijds direct aangegeven de verzakking te zullen herstellen.

V: Is het terras een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) of heeft u deze als zodanig bij betrekking van het huis overgenomen van de vorige bewoner(s)?

A: Ik weet dat de woning inclusief de tuin is overgenomen van de vorige bewoners. De bielzen en het terras lagen er toen al.

V: Ziet de tuin er bij de burens hetzelfde uit als bij uw moeder?

A: Nee, iedere tuin in de rij is anders. Er zijn tuinen met alleen stenen, maar er zijn ook tuinen met alleen maar gras.

V: Heeft uw moeder een serviceabonnement bij de corporatie afgesloten?



A: Ja, zij heeft een serviceabonnement.

V: Is het ophogen van de tuin destijds bij alle burens gedaan of alleen bij uw moeder?

A: In 2014 ging het alleen om de tuin van mijn moeder. Ik weet niet of dit bij de andere burens ook gebeurd is. Het was naar mijn idee geen collectieve ophoging.

V: Hoe ziet u dat met name de bielzen verzakt zijn?

A: Je kunt zien dat de tegels niet recht liggen. De bielzen raken de onderste tegels niet, wat betekent dat de tegels zijn verzakt.

V: Stel dat het terras een ZAV betrof, waar bij het betrekken van de woning ter overname door uw moeder voor is getekend, dan geldt in zijn algemeenheid dat daarmee samenhangend te plegen onderhoudskosten voor rekening van de huurder zijn. Zou dat het dan voor u anders maken?

A: Als dat zo is, had de corporatie in 2014 dit ook moeten aangeven. Zij hebben destijds zonder enige moeite het terras kosteloos verhoogd. Terugkomend op uw vraag vind ik dat de corporatie daar verantwoordelijk voor is.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX legt uit dat zij verplicht zijn om een pad van de voordeur naar de stoep aan te leggen. De tuin aan de achterzijde is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de huurder zelf. Daarbij geldt dat het ophogen van een terras altijd voor rekening van de huurder zelf is. Dat de ophoging in 2014 heeft plaatsgevonden heeft wellicht met geluk te maken.

Verder wil de heer XXXX opmerken dat de woningen op de lijst staan om in ieder geval geschilderd en geïsoleerd te worden. Hiermee wil hij aangeven dat zij wel hun verantwoordelijkheid nemen, waar te plegen en uit te voeren onderhoud onder valt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In het serviceabonnement-document, dat op de website van de corporatie te raadplegen is, staat op pagina 18 dat te plegen onderhoud en ophoging van ZAV-tuinen voor rekening van de verhuurder komt. Dit geldt eveneens voor herstel van tuin- en terrasbestrating bij een eengezinswoning. Alleen het ophogen van een standaard toegangspad komt in dat kader voor rekening van een huurder. Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: Het terras wordt door ons aangelegd. Bewoners veranderen vaak de tuin en als er dan iets kapot is, gaan wij dat uiteraard niet oplossen of vergoeden.

V: Begrijpen wij goed dat u erkent dat het terras, zoals het nu ligt, ook zo is opgeleverd door de corporatie?

A: Ja, dat klopt. De zoon van klager gaf dat net ook aan.

V: Er is een zienswijze ingediend waarin beroep wordt gedaan op verjaring. Hoe moeten wij de verjaring zien als het gaat om verzakkingen, die zijn gemeld door de huurder in 2014 en 2018 en nu opnieuw?

A: Ik heb de zienswijze niet geschreven, dus kan ik hier geen antwoord op geven.

V: Kunt u vanuit de corporatie bevestigen dat het hier om een ZAV-tuin gaat?

A: Het gaat inderdaad om een ZAV-tuin.

V: Kunt u toelichten hoe een huurder dit als zodanig geweten moet hebben?

A: Dit zou de verhuurmakelaar verteld moeten hebben.

V: Zou dat in de stukken teruggevonden worden?

A: Dat zou in de systemen nagekeken moeten kunnen worden, maar dat heb ik nu niet bij de hand.

V: Toch even terug naar het eerdergenoemde document en de verantwoordelijkheid die de verhuurder in dat kader bij een ZAV-tuin heeft. Wat vindt u daar dan van?



A: Bij technische gebreken, zoals een verzakking, doen wij er wel iets aan.

Ter verkrijging van duidelijkheid in relatie tot het opnameformulier wordt met de corporatie de afspraak gemaakt om dit stuk in het archief na te gaan en deze in de loop van de week van de hoorzitting aan de commissie toe te sturen.

V: Is het beleid van de corporatie tussentijds gewijzigd?

A: Niet dat ik weet. Deze situatie is in ieder geval sinds twee jaar zo (refererende aan de geldende stelregel dat ophoging van een tuin altijd voor rekening van een huurder is). Dit komt regelmatig voor en ik koppel het beleid regelmatig terug aan huurders.

V: In welke mate mag een huurder in dit geval vertrouwen op hetgeen in de brochure bij het serviceabonnement beschreven staat?

A: Als blijkt dat het beleid zoals ik dat ken niet klopt, dan moeten wij dit inderdaad wel doen. Ik zal dit intern moeten oppakken en bespreken.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat, indien het anders blijkt te zijn dan u ons heeft meegedeeld, dit verder door de corporatie zal worden opgepakt?

A: Dat gaan we in dat geval dan zeker doen. We doen wat we moeten doen en mocht het niet in orde zijn, dan moeten wij de verzakking inderdaad op onze kosten oplossen.

V: Wij begrijpen dat eerder in het voortraject de indruk bij klager zou zijn gewekt dat de ophoging zou plaats gaan vinden, maar nadien wegens daarmee gepaard gaande kosten is afgewezen. Kunt u dat toelichten?

A: Er is inderdaad een collega geweest die hier niet goed gehandeld heeft, vermoed ik.

Laatste woord door de klager

Ik wil benadrukken dat in het serviceabonnement staat dat dit wel degelijk leidend is. Het terras is zo overgenomen door mijn moeder. Mijn moeder heeft destijds alleen de heggen vervangen en de tegels al meerdere keren recht gelegd. Zij investeert zelf in de woning, maar deze verzakking moet door de corporatie opgelost worden, zoals zij dat in 2014 ook gedaan hebben. Het is een gevaarlijke situatie zoals het nu is. Wij hebben meerdere meldingen hierover gemaakt en als je dan te horen krijgt dat we het zelf moeten oplossen, vraag ik me af waarom die contracten er dan zijn. Daar moet naar gekeken worden, want dan klopt het niet.

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

Hoorzitting, 2 oktober 2024

Verzenddatum, 22 oktober 2024