



Advies 202514

Woonkracht10

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13-12-2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart overlast omdat de buurvrouw haar voor- en achtertuin niet onderhoudt. De verhuurder heeft de buurvrouw aangesproken op het onderhoud van de tuinen. De verhuurder stelt zich nu op het standpunt dat de tuin netjes is.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De verhuurder heeft de buurvrouw aangesproken op het onderhoud van de tuin maar heeft de tuin daarna niet gecontroleerd.
- Buren hebben ook verklaard dat de tuin er hetzelfde uitziet als een aantal maanden geleden, want er wordt geen onderhoud gedaan.
- De schutting is in slechte staat en is pas vijf jaar geleden geplaatst en zou nog stabiel moeten zijn.
- In de brief van 29 augustus 2024 staat een aantal punten die nagekomen moeten worden.
- De Hedera moet gesnoeid worden, zware voorwerpen moeten worden verwijderd en de voortuin moet weer een siertuin worden.
- Huurder vindt het lastig aan te geven hoe een goed onderhouden tuin eruit moet zien.
- Door bloembakken aan de schutting te hangen en er spullen tegenaan te zetten, is deze slecht geworden en staat er te veel spanning op de schutting. Takken mogen ook niet over de erfgrens heen hangen.
- Gedane toezeggingen moeten worden nagekomen door de verhuurder, vindt huurder.
- In de algemene voorwaarden staat dat de voortuin als siertuin gebruikt moet worden.
- Huurder heeft niet met de buurvrouw besproken hoe om te gaan met de schutting.
- Er is met de buurvrouw een datum gecommuniceerd waarop de voortuin onderhouden moest zijn.
- Het kost huurder nu telkens veel geld om zaken op te knappen.
- De schutting is destijds geplaatst met goedkeuring van de buren die er toen woonden.
- De schutting is geplaatst op de erfgrens en destijds hebben de buren (GGZ) ook meebetaald aan de schutting.



- De huidige burens zijn nu dus ook 50% eigenaar van de schutting.
- Huurder wil geen gebruikmaken van buurtbemiddeling, omdat ze denkt dat dit geen oplossing zal geven.
- Huurder ervaart pest- en intimiderend gedrag van de buurvrouw.
- De ingediende klacht gaat over de gedane toezeggingen door verhuurder die niet worden nagekomen en daarom is er nog geen buurtbemiddeling ingezet.
- Huurder vindt het jammer dat de wijkconsulent niet aanwezig is, want daar heeft zij afspraken mee gemaakt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt wat een goed onderhouden tuin een persoonlijke opvatting
- Er is contact geweest met de buurvrouw en de wijkbeheerder over de tuinen.
- De staat van de tuin is voldoende onderhouden volgens verhuurder.
- Het beleid van verhuurder is dat als er kleine dingen spelen tussen burens er wordt geprobeerd er samen uit te komen.
- Er kan buurtbemiddeling worden ingezet en dat is ook geadviseerd aan partijen.
- Er is nog een nieuwe controle uitgevoerd door een andere wijkbeheerder na de klacht en ook deze heeft besloten dat de tuin van de buurvrouw voldoende is onderhouden.
- Esthetisch mag de tuin geen overlast veroorzaken volgens de normale normen en er mag geen overlast van ongedierte zijn.
- Een schutting valt onder civiel recht en daar kan een verhuurder niet zoveel aan doen.
- Verhuurder heeft een bezoek gebracht bij de buurvrouw over een hennepplant en de plant is verwijderd.
- Verhuurder heeft op 5 september 2024 huurder gesproken en gemeld dat er afspraken zijn gemaakt met de buurvrouw.
- Er is een tijdelijk beschikbaar en daarop is te zien wat de wijkbeheerder allemaal heeft gedaan.
- Bepaalde acties zijn niet direct zichtbaar voor huurder geweest en ook niet alle acties mogen gemeld worden in verband met de AVG.
- Huurder bepaalt niet voor een verhuurder wanneer een tuin moet worden opgeknapt.
- Er zijn geen meldingen van overlast van andere burens.
- De verhuurder gaat niet tussen een burenruzie instaan en wijst geen schuldige aan.
- Als er geen overlast is, wordt er geen overlastdossier gevormd.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over het onderhoud van de voor- en achtertuin van de buurvrouw;
- huurder stelt dat deze tuin niet of onvoldoende wordt onderhouden door de buurvrouw waardoor zij overlast ervaart;
- deze overlast gaat over de overmatige groei van beplanting en onkruid en het zetten en bevestigen van zaken tegen de schutting;
- huurder stelt dat de verhuurder de (mondelinge) toezeggingen die zij haar heeft gedaan om de buurvrouw aan te manen de overlast weg te nemen niet is nagekomen;
- huurder tot nu toe niet heeft meegewerkt aan buurtbemiddeling, omdat deze klacht ziet op het handelen en het nalaten van de verhuurder;



- de verhuurder stelt dat zij voldoende heeft gedaan om de overlast voor huurder weg te nemen;
- de verhuurder niet alle stappen daarin bekend kan maken aan huurder wegens privacyregels;
- het aan de verhuurder is om te beoordelen of de staat van onderhoud van de tuin toereikend is;
- de verhuurder zich bewust is dat het zonder dat je een mening hebt beoordelen van de onderhoudsstaat lastig is, maar dat zij van oordeel is dat op dit moment geen sprake meer is van een niet goed onderhouden voor- en achtertuin van de buurvrouw;
- de verhuurder wat betreft de conflicten tussen huurder en de buurvrouw verwijst naar buurtbemiddeling en dat dit voor verhuurder een noodzakelijke voorwaarde is in de escalatieladder die zij gebruikt.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat de corporatie heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden.

De commissie is van oordeel dat het op grond van de algemene voorwaarden aan verhuurder is om te bepalen of er sprake is van een voldoende onderhouden tuin.

De commissie adviseert om toezeggingen in het vervolg schriftelijk aan huurder te bevestigen, zodat hierover geen misverstand kan zijn.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de huurder 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. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.

Hoorzitting 11-02-2025
Verzonden op 21-02-2025