

## **Tuinbeleid Woonstichting Valburg**

### **Tuinbeleid**

Verwaarloosde tuinen zorgen voor (huurders)ontevredenheid en klachten. Dat is vervelend voor de klagers en heeft een negatieve uitstraling op de buurt en het imago van onze huurwoningen/ Woonstichting Valburg. Bovendien kost het ons tijd en energie als klachten blijven bestaan.

Een tuinbeleid laat zien dat we woongenot serieus nemen doordat:

- We verwaarlozing tegengaan door preventieve maatregelen;
- We weten hoe en waarop we verwaarlozers kunnen aanspreken;
- We weten welke maatregelen we kunnen nemen tegen verwaarlozers;
- We een procedure hebben voor de aanpak van verwaarloosde tuinen met daarin:
  - \* wat verstaan we onder verwaarloosde tuinen?
  - \* wat doen we ertegen?
  - \* wanneer treden we op?
  - \* hoe communiceren we erover?

### **Preventieve maatregelen**

We informeren huurders over de geldende rechten en plichten met betrekking tot het onderhoud van de tuin die hoort bij het gehuurde. Te beginnen bij de advertentie met het woningaanbod op onze website. Ook bij het intakegesprek, tijdens de woningopname en bij het tekenen van het huurcontract komen de rechten en plichten wat betreft het tuinonderhoud ter sprake. Een algemene informatiefolder (zie hieronder) over ons tuinbeleid wordt als papieren document meegegeven bij ondertekening van het huurcontract en aan mensen die de tuin niet op orde hebben.

Deze folder is ook te vinden op onze website. In de algemene huurvoorwaarden en ons onderhouds-ABC, ook te vinden op onze website, kunnen huurders en eventuele andere geïnteresseerden lezen wat van onze huurders verwacht wordt met betrekking tot het tuinonderhoud.

### **Procedure voor aanpak van verwaarloosde tuinen:**

Komt er toch een (naar ons oordeel terechte) klacht over een tuin, of constateren wij zelf dat een tuin niet op orde is, dan zullen wij de desbetreffende huurder daarop aanspreken. Ook wordt een dossier gemaakt met beeldmateriaal van de bestaande situatie. Daarmee wordt ingeval van een terechte klacht een procedure opgestart die helderheid geeft aan zowel de klager als aan de huurder over wiens tuin wordt geklaagd. Deze procedure verloopt als volgt:

- Bij een klacht over een tuin nemen wij altijd contact op met de huurder(s) van het desbetreffende adres. Ook gaat onze opzichter ter plaatse kijken en wordt een dossier opgemaakt. De opzichter neemt foto's van de bestaande situatie en beoordeelt of de klacht terecht of onterecht is.
- Als de opzichter (of een andere medewerker van WSV) zélf een verwaarloosde tuin tegenkomt, zal op dezelfde wijze gehandeld worden alsof er een klacht is binnengekomen.
- Bij een terechte klacht vult de opzichter op kantoor een "tuin-niet-op-orde-formulier" in en voegt de foto's daaraan toe. Het formulier, de foto's én de informatiefolder over ons tuinbeleid worden naar de huurder(s) van het beklagde adres gestuurd.

- We nemen altijd contact op met de klager en leggen uit of en waarom we de klacht terecht of onterecht vinden en wat we er mee gaan doen. Dit wordt schriftelijk bevestigd naar de klager middels een brief.

Vervolgens zullen wij handelen volgens het onderstaande stappenplan, dat wij ook hebben omschreven in onze informatiefolder over het tuinbeleid:

## Woonstichting Valburg & Uw tuin

De een houdt van veelkleurige bloemen en gras, de ander van strak aangelegde bestrating en coniferen. Het onderhoud en de inrichting van uw tuin zijn in principe uw eigen zaak. Maar er zijn wel een paar belangrijke regels waaraan u zich moet houden. Welke spelregels dat zijn kunt u lezen in de huurvoorwaarden en in het onderhouds-ABC. Beide documenten vindt u op onze website [www.wstvalburg.nl](http://www.wstvalburg.nl) bij "Beleid" onder de knop "Downloads & Documenten".

### Als uw tuin niet op orde is ....

Zolang u zich houdt aan de geldende regels en u uw tuin bijhoudt, bemoeien wij ons als woonstichting niet met uw tuin. Maar is dit niet het geval of krijgen wij klachten uit de buurt, dan kunt u van ons het volgende verwachten.

### Stap 1: Wij nemen contact op met u.

Wij nemen contact met u op en leggen uit waarom wij vinden dat uw tuin niet op orde is. Ook leggen wij u uit wat wij van u verwachten.

### Stap 2: U ontvangt het tuininspectieformulier plus foto's.

Wij sturen u een tuininspectieformulier plus foto's. De werkzaamheden waarvan wij verwachten dat u die gaat uitvoeren zijn op dit formulier aangekruist. U krijgt twee weken de tijd om deze werkzaamheden uit te voeren. Wij komen na twee weken controleren of dit gebeurd is.

### Stap 3: U ontvangt de eerste herinnering óf een compliment.

Als u de werkzaamheden na twee weken niet heeft uitgevoerd, sturen wij u nogmaals een brief.

U krijgt dan nogmaals de gelegenheid om uw tuin op orde te brengen. Na twee weken controleert de opzichter uw tuin opnieuw.

Heeft u alle werkzaamheden wél uitgevoerd? Dan ontvangt u van ons een brief met het compliment dat uw tuin er prima verzorgd uitziet.

**Stap 4: U ontvangt de tweede herinnering óf een compliment.**

Heeft u na twee weken nog steeds uw tuin niet op orde gebracht, dan volgt een (aangetekende) brief. Daarin kondigen wij aan dat als u niets doet, wij zelf een bedrijf zullen inschakelen. De kosten daarvan worden bij u in rekening gebracht. Bovendien komt daar nog een boete bovenop voor overtreding van de Algemene Huurvoorwaarden.

Heeft u een aangetekende brief van ons ontvangen? Dan is dit écht de laatste kans om binnen de in de brief gestelde termijn uw tuin op orde te brengen!

Heeft u alle werkzaamheden wél uitgevoerd? Dan ontvangt u van ons een brief met het compliment dat uw tuin er prima verzorgd uitziet.

**Stap 5: U bent in verzuim en ontvangt een ingebrekestelling.**

U ontvangt een ingebrekestelling waarin wij u vertellen wanneer een bedrijf het noodzakelijke tuinonderhoud gaat uitvoeren. De kosten hiervoor zijn geheel voor uw rekening en kunnen hoog oplopen.

**Stap 6: U blijft in verzuim, wij zetten juridische stappen.**

Als we er samen niet uitkomen dan zijn wij genoodzaakt om juridische stappen te zetten.

**Laat het niet zover komen...zorg dat uw tuin op orde is!**