



Advies 2312

Corporatie: Woonforte

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht betrekking heeft op de vervanging van haar keuken en de daarmee gepaard gaande werkzaamheden.

### **Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie**

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

### **Overwegingen van de commissie**

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de vervanging van klagers keuken en de daarmee gepaard gaande werkzaamheden;
- klager om haar moverende redenen heeft afgezien van deelname aan de hoorzitting;
- volgens klager een andere kleur keuken is geplaatst dan zij voor ogen heeft gehad en de vervangen keukentegels een afwijkende kleur hebben en eveneens ietwat scheef zijn aangebracht;
- klager zich voor de uitgekozen keukenkleur heeft laten adviseren door de betreffende aannemer, die diverse stalen had meegenomen en aan klager heeft getoond;
- de nieuwgeplaatste keuken iets smaller is dan de oude keuken waardoor een kleine ruimte tussen de laminaatvloer van klager en de keukenplint is ontstaan;
- klager van deze punten meerdere melding heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager voor de speling tussen de vloer en de keukenplint van de door de corporatie ingeschakelde aannemer passende plinten heeft ontvangen om dit euvel te verhelpen;
- klager, gezien haar mentale gesteldheid aan zo min mogelijk prikkels blootgesteld wil worden en er daarom voor heeft gekozen het keukenblok te laten 'wrappen' en daar zelf de kosten voor te dragen, kosten die zij graag vergoed wil hebben van de corporatie;
- de corporatie over de kleurkeuze van de keuken heeft aangegeven dat dit onder de verantwoordelijkheid valt van klager, daar zij zelf aanwezig is geweest bij het bepalen van de gewenste kleur aan de hand van de aan haar getoonde stalen en haar keuze heeft bevestigd door de ondertekening van het betreffende keuzeformulier;
- de corporatie over het kleurverschil van de gekozen tegels en de wijze van aanbrengen van de tegels (scheefheid) aangeeft dat dit binnen de door hen gehanteerde (esthetische) norm valt;
- de corporatie voor de ontstane speling tussen de vloer en de keukenplint van klager in de veronderstelling is dat deze met de geleverde plinten als opgelost kan worden beschouwd;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat klager voor het 'wrappen' van haar keukenblok geen zelf aangebrachte voorziening (ZAV) heeft aangevraagd bij de corporatie;



- de corporatie in dat kader te kennen heeft gegeven klager wel te zullen melden dat bij mutatie van de woning het 'wrappen' ongedaan gemaakt moet worden, maar niet te zullen optreden in de tussenliggende periode;
- de corporatie voor het overige te kennen heeft gegeven geen reden te zien voor het vergoeden van schade die ontstaan zou zijn als gevolg van de plaatsgevonden werkzaamheden.

### Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **niet gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden in het kader van haar dienstverlening.

Voor het overige is de commissie wel van mening dat, voor zover dit niet reeds is gedaan, het in de rede zou liggen dat de betreffende door de corporatie ingeschakelde aannemer de keukenplint – die aan klager is overhandigd voor het verhelpen van de speling tussen de vloer en de keukenplint – bij klager plaatst. Dit in verband met de mobiliteitsbeperking van klager.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u 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. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 11 april 2023  
Verzenddatum, 18 april 2023