



Verslag 2312
Corporatie: Woonforte

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

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Tevens meldt de voorzitter dat klager zich om haar moverende redenen heeft afgemeld voor de hoorzitting.

Zienswijze van de corporatie

Huurder heeft aangegeven na plaatsing van de keuken het niet eens te zijn met de kleur van de geplaatste keuken. Kijkend naar het proces van een nieuw te plaatsen keuken, dan kan er worden gekozen uit een aantal kleuren, waar huurders uitleg bij krijgen en hen in dat kader eveneens stalen worden getoond.

Na plaatsing van de keuken meldde klager dat het niet de kleur was die ze voor ogen had. Ze had gedacht dat het beter zou passen bij haar interieur. De heer Hulsbergen heeft navraag bij aannemer gedaan. Uit dat contact vloeide voort dat de bestelbon is getekend door klager, waarna de betreffende keuken is besteld. De aannemer geeft aan dat er een koffer met stalen aan klager is getoond om te kunnen laten zien wat de kleur is. Huurder had gebroken wit voor ogen. Klager heeft daarna om moverende redenen haar keuken zwart laten 'wrappen'. Formeel had klager daartoe een verzoek tot een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) moeten indienen bij de corporatie, wat niet is ontvangen. Hoe spijtig ook, er is een keuze gemaakt op basis van het door klager ingevulde formulier. Aan klager is daarom aangegeven niet mee te gaan in haar verzoek.

Als het gaat om de naden die zijn ontstaan tussen de vloer en de keukenplint, dan is het zo dat de huidige keukenmaat een andere is dan die van destijds. De keukenmaat verschilt een kleine centimeter. Om dit te verhelpen is de aannemer naar de bouwmarkt gegaan om een vloerplint te halen voor klager om het probleem op te lossen.

Voor het tegelwerk geldt dat dit is opgeleverd met een toelaatbare (esthetische) marge. Wij kunnen ons niet vinden in de klachten van klager hierover. Dit omdat het binnen de betreffende normering valt. Ook de kleur van de tegels vinden wij acceptabel. We gaan met de stalen naar huurders toe. Het is lastig om een kleur te kiezen vanaf een foto. IJswit (*doelend op de door klager gemaakte kleurkeuze*) doet vermoeden dat het erg wit is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u van het kleurverschil van huidige keukentegels ten opzichte van de oude keukentegels?

A: Dat vinden we redelijk. Kijkend naar de uitstraling van de keuken, dan denken wij dat de lat wel erg hoog wordt gelegd door klager.



V: Klager is ook bij de Huurcommissie geweest. Zij hebben aangegeven de klacht nog niet te kunnen behandelen. Dit omdat klager haar klacht formeel nog niet voor heeft gelegd aan een (interne) klachtencommissie van de corporatie. Klager geeft aan niet juist hierover te zijn geïnformeerd door de corporatie. Wat vindt u daarvan?

A: Eerst dient een klacht bij de corporatie te worden ingediend. Dat was echter nog niet aan de orde. Dat is uitgelegd aan de begeleidster van klager. De begeleidster gaf aan dat klager naar de Huurcommissie wilde en daarop hebben we aangegeven dat dan eerst de KCWZH moest worden ingeschakeld.

V: Ondanks herhaaldelijke reminders, zegt klager, werd er niet gereageerd op de door haar gedane meldingen. Op 7 april 2022 is de klacht ingediend en heeft klager herhaaldelijk verzoeken ingediend om tot een oplossing te komen. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Op 5 mei 2022 hebben we gereageerd richting klager.

V: Is aan klager gecommuniceerd dat de keuken een andere afmeting had?

A: Ik weet niet of het bekend was. Ik ben ook niet op de hoogte wat voor soort keuken hiervoor heeft gestaan. Bij verschillen wordt er wel naar een oplossing gezocht en heeft de aannemer geprobeerd mee te werken. Het blijft maatwerk.

V: In de zienswijze is een overzicht met contactmomenten opgenomen. Op 3 maart 2022 is er een bevestiging aan klager gestuurd inzake een gedane melding van twee weken eerder. Waarom heeft dat lang geduurd?

A: Dat is inderdaad geen normale reactietermijn.

V: Wij begrijpen het proces bij de keuze van een nieuwe keuken door een huurder. Over de meegebrachte stalen, weet u of deze ook zijn getoond aan klager?

A: Van het contact dat wij hebben gehad, begrepen wij dat dit inderdaad het geval is geweest.

V: Kunt u iets zeggen over de ontstane gat en de plaatsing van de vloerplint; betreft dit huurdersonderhoud?

A: De vloer sloot niet aan op de keuken. Om daarin tegemoet te komen zijn er plakstrips aangeschaft.

V: Vindt u het niet de verantwoordelijkheid van de corporatie die te plaatsen?

A: Nee, dat vind ik niet.

V: Heeft u de marge van de tegels ter plaatse vastgesteld?

A: Tegelwerk wordt beoordeeld op de kwaliteit van het aanbrengen ervan. Er is een (esthetisch) toelaatbare marge, zo ook hier.

V: Bent u op de hoogte van de schade die is ontstaan als gevolg van de plaatsgevonden werkzaamheden?

A: Nee, daar ben ik niet van op de hoogte.

V: Weet u of de betreffende plakstrips zijn aangebracht bij klager?

A: Nee, dat weet ik niet. Ze zijn wel afgeleverd bij klager.

V: Er is iemand bij klager geweest met kleurstenen voor de nieuw uit te kiezen keuken. Hoe wij het voor ons zien is dat de betreffende 'keukenboer' aan klager heeft aangegeven welke kleur zij zou moeten kiezen, conform de wens die zij heeft. Klager tekent daar dan vervolgens voor en dan blijkt dat de kleur toch afwijkt. Vindt u dan niet dat de verantwoordelijkheid bij u ligt inzake het door de keukenboer aan klager gegeven advies?

A: We zijn te allen tijde verantwoordelijk. We werken al decennia samen met deze gerenommeerde aannemer. Het blijft de huurder die de handtekening zet en daar verantwoordelijkheid voor draagt. Het zijn stalen waarmee je duidelijk kunt zien wat de kleur is. We hebben ook een zwarte keukeninrichting, die klager overigens ook had kunnen kiezen.



V: Kunt u ons nog eens toelichten hoe de procedure met de keuze van kleurstalen werkt?

A: Vooropgesteld zij dat een huurder in de regel blij is met het hebben van een kleurkeuze. Het waren destijds wel 20 mogelijkheden. Dat aantal hebben we nu aangepast en teruggebracht. Een huurder kan kiezen uit fronten, een keukenblad en handgrepen. Kijkend naar de oude keuken van klager dan is deze verkleurd door nicotineaanslag, wat goed terug te zien is op de foto's.

V: De corporatie is dus van mening dat het kleurverschil te wijten is aan jarenlange nicotineaanslag?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat is er vervangen in de keuken?

A: Het gehele keukenblok is vervangen. Er zal een vraag gesteld zijn om de keuken te laten aansluiten bij de wanden. Er zal klager geadviseerd zijn om roomwit te kiezen, omdat die het beste zou aansluiten bij haar wanden. Toch is ervoor ijswit gekozen, terwijl roomwit ook als kleurkeuze bestaat.

V: Wij begrijpen dat er geen zelf aangebrachte voorziening (ZAV) is aangevraagd door klager voor het 'wrappen' van de keuken. Gaat u daar nog tegen optreden?

A: We hebben daar nog geen standpunt over ingenomen. Gelet op de situatie van klager, gaan we hier een melding van maken, maar voor nu laten we het zo. Bij het verlaten van de woning zal de oorspronkelijke staat van de keuken wel moeten worden teruggebracht.

V: Als een huurder tekent voor een keuken, maar men bedenkt zich na de plaatsing toch – bestaat er dan een bepaalde vorm van coulance vanuit de corporatie?

A: De kastjes zijn standaard, evenals een keuken. Met onze aannemer kijken we om een beperktere keuzevoorraad te hebben om zo een kleine voorraad te kunnen hebben. Dit ten opzichte van het hebben van een besteltijd. Als een huurder een keuken bestelt en twee weken van tevoren aangeeft toch liever een witte keuken te willen, dan kan dat niet. We hebben die werkwijze en beleid niet op dit moment.

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

Hoorzitting, 11 april 2023

Verzenddatum, 18 april 2023