



Verslag 2337

Corporatie: Arcade Wonen

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 heeft betrekking op een niet-nagekomen toezegging door de corporatie dat de keuken vervangen kon worden met betaling van een eigen bijdrage en dat de communicatie over het vervangen van de keuken onvoldoende en tegenstrijdig was.

*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**

Klager geeft aan dat het vooral gaat over miscommunicatie. De woning was eerst van Vestia en zij hadden al toezeggingen gedaan voor een nieuwe keuken.

Er is na de overname van de woning door Arcade Wonen meerdere keren contact geweest met de corporatie. Eerst werd gezegd dat er geen keukens worden vervangen die jonger zijn dan 20 jaar. Vestia hanteert echter een leeftijdsgrens van 15 jaar voor een keuken. Er is daarna mondeling toegezegd dat de keuken vervangen zou kunnen met betaling van een eigen bijdrage. Uiteindelijk kwam de corporatie daarop terug zonder het aan klager te melden. Er was zelfs al aan klager toegezegd dat ze een keuken mochten uitzoeken. Dat duurde erg lang allemaal en ineens was daar het bericht dat er geen nieuwe keuken zou komen. De manier waarop het is verlopen, stoort klager heel erg. Er zijn meerdere bewoners die eenzelfde klacht hebben en dat was voor klager reden om de klacht bij de KCWZH in te dienen.

Er is vaak gebeld met de corporatie, ze belden echter nooit terug. De corporatie ziet er in hun pand erg professioneel uit en dan verwacht je zulke slechte communicatie niet. Klager geeft aan zelfs geen reparatieverzoeken meer in te durven dienen, omdat het toch geen zin lijkt te hebben. Er is vier keer een toezegging gedaan voor een keuken met daarbij een eigen bijdrage in de kosten voor klager. De familie zou daarvoor met zijn allen sparen.

Klager voelt zich niet serieus genomen.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Is u vier keer toegezegd dat u een nieuwe keuken zou krijgen met bijbetaling van een eigen bijdrage

A: Ja, dat klopt, door Ruben en de heer Verstegen. Het is allemaal mondeling toegezegd.

V: Wanneer is het u de eerste keer toegezegd?

A: We hadden al contact met Vestia hierover in 2020.

V: Zijn er daarna binnen een jaar nog toezeggingen gedaan?

A: Ja, maar ze kwamen niet meer langs. Het was overigens geen fijn gesprek.

V: Weet u nog wanneer dat was?

A: Dat was kort nadat de woning door Arcade Wonen was overgenomen.

V: In 2021 spraken jullie al met Vestia over een nieuwe keuken?

A: Arcade gaf aan geen keukens te vervangen die nog geen 20 jaar oud zijn. Die van ons was pas 15 jaar oud. Wilden we vervroegd de keuken vervangen, dan moesten we een eigen bijdrage betalen. Die bijdrage bedraagt € 1.500,--.



V: Tijdens het eerste contact is al toegezegd dat er een nieuwe keuken mocht komen met bijbetaling van een eigen bijdrage?

A: Ja, dat was in december 2022.

V: Alles is u dus mondeling toegezegd?

A: Ja, dat klopt. Een mondelinge toezegging is volgens mij ook rechtsgeldig.

V: Vestia heeft verder niets meer voor u gedaan inzake de keuken?

A: Nee, omdat dat bezit werd overgenomen door Arcade Wonen. We wilden graag dat ze langs zouden komen, maar daar werd geen gehoor aan gegeven.

V: Is de keuken voor u goed bruikbaar?

A: Het keukenblad is beschadigd en sommige frontjes komen omlaag en moeten worden gesteld. Het is niet leuk om dat telkens te moeten herstellen. De keuken ziet er niet goed meer uit.

V: U wilt een second opinion, zegt u?

A: Ja, maar niet door de corporatie. We vinden het jammer dat de heer Verstegen er niet is.

### Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat het in de zienswijze enerzijds gaat over communicatie en anderzijds over de vervanging van de keuken.

Er is bij Vestia en Arcade Wonen verschillend beleid als het gaat om vervanging van keukens. Vestia hanteert een levensduur van 15 jaar en Arcade Wonen van 20 jaar. Dat kan uiteraard en is beleid. De keukens bij Arcade Wonen zijn van dezelfde kwaliteit als de keukens van Vestia.

De heer Verstegen heeft de toezegging inderdaad gedaan. Uiteindelijk kwam het terugbepzoek bij collega John van de corporatie, die aangaf dat de keuken niet zou worden vervangen.

De heer XXXX vindt het jammer dat het zolang heeft geduurd en dat het zover is gekomen. Als er wordt gezegd dat er wordt teruggebeld, dan moet dat ook gebeuren. Zaken kunnen schriftelijk worden vastgelegd, maar er moet ook kunnen worden uitgegaan van mondelinge afspraken.

Vanuit beleid kan de keuken dus niet worden vervangen, maar met een eigen bijdrage is die mogelijkheid er wel.

Jammer dat er nu geen nieuwe klachten of *[reparatieverzoeken]* durven worden ingediend door klager. De communicatie verdient geen schoonheidsprijs. Duidelijke communicatie is erg belangrijk.

Het is jammer dat er op deze manier is gecommuniceerd en dat klanten heel veel moeite moeten doen om wat te horen van de corporatie.

*(Klager vraagt zich af waarom vervanging van de keuken met een eigen bijdrage niet meer kan.)*

De heer XXXX geeft aan dat het proces veel te lang heeft gelopen. Het is niet goed dat het dossier van de heer Verstegen is overgegaan naar een andere collega. Die andere collega heeft het daarna niet goed uitgelegd. De uiteindelijke afwijzing zou ook nog schriftelijk worden vastgelegd en dat is ook niet gebeurd.

De conclusie is dat het vooral een communicatieverhaal is. Het technische verhaal is helder, maar de manier waarop het is verlopen is onnodig geweest.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wanneer is de corporatie eigenaar geworden van de woning?

A: Dat was in 2021.



V: Waarom doet u de toezegging over de keuken niet gestand?

A: Het is wat mij betreft 'ja'. Als je er objectief naar kijkt, dan zie je dat alles is gedaan zoals het moest. Er is een voorstel, er moet worden ingemeten, de keuken wordt besteld en dan is het klaar. Dan blijf je als corporatie binnen je kaders. Simpel zou het eigenlijk niet kunnen zijn

V: De zienswijze is opgesteld in april. U zegt dat het een communicatieverhaal is. De zienswijze en uw verhaal hier zijn tegenstrijdig. Gaat de keuken vervangen worden?

A: Jazeker.

V: Wat is er dan gebeurd tussen het schrijven van de zienswijze en nu, dat het nu voor u toch een 'ja' wordt?

A: Vanuit de klacht ging het over de second opinion. We zijn nu anderhalve maand verder. Het is geen ingewikkelde casus. De feiten zijn duidelijk en op basis daarvan is dat mijn uitspraak.

V: U beaamt dat de communicatie een punt van aandacht is. Welke actie onderneemt u om dit te verbeteren?

A: Ik kom zojuist uit een training klantvolgsysteem. Dat systeem gaan we introduceren. In dat systeem wordt klantcontact vastgelegd. Er komt vanaf oktober 2023 een huurdersportaal, waar huurders gebruik van kunnen maken en gemaakte afspraken kunnen volgen.

### **Laatste woord door de klager**

Het is bizar dat we hier zitten. Leg ons uit waarom het niet door zou gaan. Dat had moeten gebeuren. Ik ben blij dat het nu wel doorgaat. Tevens wil ik graag melden ook blij te zijn dat jullie gaan werken met een nieuw klantvolgsysteem.

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

*Hoorzitting, 20 juni 2023*

*Verzenddatum, 28 juni 2023*