



Verslag hoorzitting 2388

Corporatie: Staedion

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 de weigering van de corporatie tot voortijdige, kosteloze vervanging van de keuken van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot het dienstverleningsaspect van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er zal niet worden ingegaan op het verzoek van klager aangaande een huurverlaging, aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is. Klager zal zich daarvoor moeten wenden tot de Huurcommissie.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat de levensduur van een keuken gemiddeld zo'n 20 jaar is. Na die tijd wordt er naar de staat van de keuken gekeken voor eventuele vervanging daarvan. In het algemeen kan worden aangegeven dat als er langdurig overmatig water en vet wordt gebruikt, het spaanplaat (waar de kasten en deuren uit bestaan) dat opzuigt. In 2019 zijn er foto's van de keuken gemaakt. De gebreken aan de keuken van klager waren toen al te duiden als bewonersgedrag. De keuken verkeerde niet in goede staat. Bij een verzoek tot eerdere vervanging hanteren we een afkoopregeling (jaar tot gemiddelde levensduur keuken * 90 euro). Klager ging toen niet met het gedane aanbod akkoord. Dit jaar wilde klager toch een andere keuken. We hebben klager aangegeven dat afkoop van de keuken mogelijk is en de regeling nogmaals uitgelegd. Klager was het daar wederom niet mee eens. Daarop heeft klager een klacht ingediend bij de KCWZH.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u iets zeggen over de kwaliteit van de keuken?

A: Het is een Bruynzeel keuken. De ene keuken kan 20 jaar mee en een andere keuken kan soms maar 10 jaar mee.

V: Heeft u daadwerkelijk weleens gezien dat een keuken aan vervanging toe was na een gebruiksperiode van 10 jaar?

A: Ja. Sterker nog, ik heb ook woningen gezien waar de keuken al na vier jaar op was. Veel watergebruik bij het schoonmaken is niet goed voor een keuken.

V: Worden huurders daarop gewezen?

A: Als we bij huurders in een woning komen, wijzen we hen daarop. Het wordt niet gemeld bij mutatie.



V: In 2019 bent u bij klager geweest met een voorstel tot vervanging van diens keuken.

Dateren deze foto's uit die tijd?

A: Ja, dat klopt.

V: Bent u het gesprek aangegaan met klager en heeft u gemeld dat de beschadigingen verband houden met overtollig water- en vetgebruik?

A: In zijn algemeenheid kijk ik naar de leeftijd van een keuken. Ook kijk ik of er een lekkage is geweest, want anders zou het gebrek zijn. Dat was hier niet het geval. Alle aanwezige roest op de scharnieren bewijst ook het overmatig watergebruik door klager. Het is onjuist gebruik van de keuken, oftewel bewonersgedrag – en daar rekenen we een afkoopregeling voor bij een eerdere vervanging daarvan.

V: Uit het dossier maken wij op dat de eerste vervanging van de keuken in 2007 was uitgevoerd. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Nee, daar heb ik niet naar gekeken. Echter, uit die tijd is de informatie erg summier.

V: Hoe oud was die betreffende keuken?

A: Dat weet ik niet.

V: Wat betreft de keuken zelf, kan klager hier gewoon gebruik van maken?

A: De keuken functioneert en is technisch in orde. De keuken ziet er echter slecht uit.

V: Vervangt u daarom niet de keuken, maar is een afkoop van vier jaar mogelijk – rekening houdende met de leeftijd en de afschrijvingstermijn van de keuken?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit ervaring weten wij dat kinderen soms ook hangen aan keukenkasten. Als de keukendeuren technisch niet in orde zouden zijn, zou u dan wel tot vervanging overgaan?

A: Ja, als kinderen aan deuren zouden hangen, vervangen we deze ook niet. Soms repareren we ze. Dat doen we dan kosteloos, zij het uit coulance. Eigenlijk moet een huurder die kosten betalen.

V: Weet u wat de kosten van vervanging per front zouden zijn?

A: 76 euro per kast. Het zijn zes deurtjes. Ik probeer met huurders mee te denken, maar mensen moeten wel zuinig met spullen omgaan. Snel rekenend kom je uit op zo'n 450 euro. Het gedane voorstel betrof $4 * 90 \text{ euro} = 360 \text{ euro}$.

V: Zijn de gebruikersvoorschriften, waar u eerder aan heeft gerefereerd, aan huurder uitgereikt?

A: Ja, in 2019.

V: Wat staat er in de gebruikersvoorschriften?

A: Er staat een aantal zaken in. Er staat ook iets in over het juist gebruik van een keuken. Tegenwoordig reiken we die gebruikersvoorschriften niet meer uit. Wel geven we een folder mee bij de plaatsing van een nieuwe keuken.

V: Ter verduidelijking voor ons: wat is de gehanteerde afschrijvingstermijn van een keuken door de corporatie?

A: Dat is 20 jaar.

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

Hoorzitting, 21 november 2023

Verzenddatum, 1 december 2023