



Verslag hoorzitting 2506

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 de in ogen van klager onzorgvuldig plaatsgevonden communicatie vanuit de corporatie in relatie tot de ontstane schade aan haar keukenblad.

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 heeft meerdere malen aangegeven dat de communicatie met de corporatie niet goed verloopt. Klager heeft herhaaldelijk informatie ingewonnen bij de corporatie. Deze informatie bleek achteraf onjuist te zijn. Klager wil graag erkenning van de corporatie dat er fouten zijn gemaakt in de afhandeling van haar klachten. Er zijn volgens klager onwaarheden verteld, zoals de belofte dat zij direct een nieuwe keuken zou mogen uitkiezen.

Tot op heden is er niets ondernomen door de corporatie. Dit neemt klager de corporatie zeer kwalijk. Klager is al geruime tijd bezig om de corporatie te overtuigen van de noodzaak van een nieuw aanrechtblad. Volgens de website van de corporatie is klager zelf verantwoordelijk voor het vervangen van het aanrechtblad. De corporatie heeft aangegeven dat klager zelf een nieuw aanrechtblad mag uitkiezen, wat uiteindelijk niet zo bleek te zijn. Klager durft dit dan ook niet uit angst dat zij bij het verlaten van de woning alsnog de kosten moet betalen aan de corporatie voor het nieuwe aanrechtblad.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan niets meer van de corporatie gehoord te hebben. Doelt u daarmee op de mail van 22 mei van dit jaar?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Wij begrijpen dat er verwarring daarover bij u is ontstaan, omdat er in die e-mail staat dat het geld aan u wordt overgemaakt. Dit terwijl in een andere mail staat dat het geld naar de corporatie overgemaakt wordt. Klopt dit?

A: Dat klopt inderdaad. De opzichter heeft mij destijds gebeld en vertelde me dat er een nieuw aanrechtblad geplaatst kon worden. Toen ik dat hoorde raakte ik in de war, want ik heb een mail gehad waarin staat dat ik elk willekeurig aanrechtblad mag plaatsen en dat er geld wordt uitgekeerd. Mijn gedachte was dan ook dat een aanrechtblad vanuit de corporatie niet meer nodig zou zijn.

V: U geeft aan graag excuses te ontvangen vanuit de corporatie. Draagt dat voor u bij aan de acceptatie en het vertrouwen in de verdere afhandeling van het aanrechtblad?

A: Dat denk ik wel. Als de corporatie had uitgelegd dat ik een willekeurig blad had mogen kiezen en zij daarnaast een aantekening in mijn contract zou maken dat dit akkoord is, was het voor mij afgedaan. Dit doen zij niet, wat ik kwalijk vind.

V: Wist u bij het accepteren van de woning dat het om een niet-standaard keuken ging?

A: Toen ik de woning accepteerde wist ik dat nog niet. De burens hebben mij destijds verteld dat de vorige bewoonster de keuken ooit zelf heeft vervangen en het geen keuken van de corporatie is.



V: Staat u ervoor open om het beschadigde aanrechtblad te laten vervangen door de corporatie?

A: Ja, daar sta ik voor open.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX heeft aangegeven dat de keuken verouderd is en daarom heeft aangeboden de huidige keuken te vervangen voor een nieuwe keuken. Klager wilde echter alleen het aanrechtblad vervangen hebben. Hierdoor is er enige verwarring ontstaan, ook doordat wij als corporatie zouden hebben aangegeven dat zij elk willekeurig blad zou mogen uitkiezen. Dit is niet correct, want alleen woningen met een Keller keuken mogen dit.

Wij erkennen dat wij welwillend zijn geweest, maar ook dat wij foutieve informatie hebben verstrekt aan klager, wat geheel onze fout is. De vorige opzichter heeft in een brief in één zin aangegeven dat het schadebedrag zowel aan klager als aan de corporatie zou worden uitgekeerd. Dit heeft miscommunicatie veroorzaakt. De heer XXXX geeft aan dit destijds opgepakt te hebben en biedt hiervoor zijn excuses aan klager. Hoewel dit wellicht niet aan de verwachtingen van klager voldeed, heeft de heer XXXX toch zijn best gedaan. Dat klager de woning wil laten zoals deze nu is, kan niet. De schade moet hersteld worden om verdere gevolgschade aan de keuken te voorkomen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Weet u wat de precieze schade is aan het keukenblad?

A: Er heeft een hete pan op het aanrechtblad gestaan, waardoor het keukenblad beschadigd is geraakt.

(De voorzitter vermeldt dat het naar zijn weten om een rookoventje ging).

V: Heeft u in uw systeem vermeld staan dat de huidige keuken van klager door de vorige bewoner is aangebracht middels een zelf aangebrachte voorziening (ZAV)? Staat dit als zodanig ook op het opnameformulier?

A: Dat soort informatie staat er te allen tijde op en dit kan ook aangetoond worden. De nieuwe huurder moet namelijk tekenen voor de overgenomen zelf aangebrachte voorzieningen.

V: U geeft aan dat de keuken aan vervanging toe is. Kunt u toelichten waar dit op is gebaseerd?

A: Na 20 jaar (ouderdom) moeten de keukens vervangen worden. Ook al is het een zelf aangebrachte keuken, dan nog gelden dezelfde regels.

V: In de correspondentie is duidelijk zichtbaar dat de misverstanden en toon verharden. Is er een moment geweest in de afgelopen maanden, waarin wellicht al tot een oplossing had kunnen worden overgegaan?

A: Daar heb ik klager voor gebeld. Wanneer dit was, weet ik niet precies meer. Na de eerste keer miscommunicatie vanuit het KCC (Klant Contact Centrum) heb ik klager hierover gebeld. Als een huurder schade maakt, ook in een ZAV-situatie, moet de huurder dit te allen tijde vergoeden vanuit de eigen portemonnee.

V: Wat zou u volgende keer anders doen?

A: Ik zou meer aandacht aan de zaak besteden en ook beter luisteren. We zijn heel druk en deze casussen krijgen niet de juiste aandacht en dat is zeer spijtig. Het was fijn geweest als ik er vanaf het begin bij betrokken was geweest. Er zijn te veel mensen hierbij betrokken geweest, waardoor de zaak al te lang speelt.

V: Heeft u klager om foto's gevraagd van de schade aan het aanrechtblad?



A: Nee, wij hebben geprobeerd om een aannemer bij klager langs te sturen. Wanneer de huurder niet thuis is, doet aannemer een catalogus in de brievenbus. Dit is ook in het geval van klager gebeurd. Wij hebben hierop geen reactie mogen ontvangen van klager.

V: Aangenomen dat de schade minimaal van aard is en deze geen eventuele gevolgschade aan de keuken zou kunnen veroorzaken, zou dit dan alsnog aanleiding voor de corporatie zijn om het aanrechtblad te laten vervangen?

A: Nee, dan niet. Maar wij moeten wel bij klager langsgaan om dit zelf te kunnen beoordelen.

V: Heeft de aannemer geprobeerd een afspraak met klager te maken?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Als het goed is, is dit wel gebeurd. Mocht een huurder niet thuis zijn, dan doet de aannemer te allen tijde een kaartje in de brievenbus.

V: Bent u bereid een excuusbrief aan klager te sturen, wat zou kunnen bijdragen aan het herstel in de relatie?

A: Jazeker.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan dat zij niks van een aannemer afweet. De foto's van de keuken zijn aan een KCC-medewerker gestuurd, wat zou betekenen dat deze in het systeem van de corporatie zijn opgenomen. Het is een composiet aanrechtblad waar bruine plekken in zitten. Het lekt niet door naar de onderliggende keukenkastjes, maar het is wel lelijk.

Klager geeft aan dat het voor haar duidelijk begint te worden waarom zij pas in februari dit jaar iets gehoord heeft betreffende haar klacht. Er is voor die tijd nooit een nieuwe keuken aangeboden en klager was toen al bezig met de verzekering voor een eventueel nieuw blad. Klager geeft aan dat zij duidelijk aangegeven heeft waarom ze geen nieuwe keuken wil. De voornaamste reden hiervoor is onder andere gerelateerd aan de afmetingen en de gevolgen die dat voor andere zaken heeft. Een nieuwe keuken zou ook een nieuwe vloer betekenen en hier heeft klager de financiën niet voor. Klager heeft nu een mooie keuken en daar wil zij geen, volgens eigen zeggen, simpele Keller keuken voor terug.

Verder geeft klager aan dat de informatie die op de website staat vermeld niet juist is. Er staat namelijk niet dat de corporatie de kosten dekt en een nieuw aanrechtblad plaatst. Er staat dat de verantwoordelijkheid bij de huurder ligt. Dit moet duidelijker omschreven worden op de website, aldus klager.

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

Hoorzitting, 8 oktober 2024

Verzenddatum, 22 oktober 2024