



Advies 202543

Hof Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 5 maart 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De keuken is gerenoveerd en huurder wenst dat meer tegelwerk wordt vervangen dan verhuurder heeft gedaan. Ook is de keukenopstelling minder groot dan de oude keuken. Huurder verwachtte dat hij een keuken zou krijgen met dezelfde opstelling en dezelfde grootte.

Verhuurder stelt dat huurder samen met de wooncoach in de modelwoning is geweest en kennis heeft kunnen nemen van de nieuwe opstelling en de afwerking voor wat betreft het tegelwerk. Verhuurder voert hiermee zijn beleid uit en is niet bereid aan de wens van huurder tegemoet te komen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Verhuurder is niet bij de vergadering geweest van de klankbordgroep en zou graag de notulen willen inzien.
- Er is met huurder nooit gesproken over de tegels en er zijn nu basistegels geplaatst. Huurder heeft een brief ontvangen en heeft daarop geantwoord dat hij geen verandering van de tegels wenste aangezien huurder met de huidige tegels tevreden was.
- Huurder wenst dat de rest van de keuken wordt betegeld of dat de tegels op de achterwand worden weggehaald en die wand wordt gestuukt.
- Toen huurder in 2013 in de woning kwam was de keuken geen standaardkeuken.
- Huurder meldt geen problemen te hebben gehad met verhuurder, maar met de bewonersbegeleiding. Huurder is niet vijandig richting verhuurder. Huurder wil wel in gesprek met de verhuurder maar niet met de bewonersbegeleider.

De voorzitter meldt dat er een advies wordt uitgebracht aan verhuurder. Echter, dit is geen bindend advies en verhuurder kan dat advies naast zich neerleggen.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Standaard zijn er drie onderkastjes en twee bovenkastjes in de keuken. Een grotere keuken plaatsen kan, maar met bijbetaling door een huurder. Er is vooraf gecommuniceerd met de huurders over het voorstel van de keuken en 93% van de bewoners is daarmee akkoord gegaan en heeft ingestemd met het voorstel.
- Huurders zijn vooraf geïnformeerd en hebben de situatie kunnen bekijken in de modelwoning. Tegen bijbetaling was het mogelijk om meer tegels bij te kopen.
- Er is aan de afdeling Dagelijks onderhoud gevraagd om een second opinion uit te voeren op het tegelwerk bij huurder. Helaas is daar een fout gemaakt en heeft de firma Coen Hagendoorn afgesproken om 10 m2 extra tegels aan te brengen. Dat besluit is weer teruggedraaid. Verhuurder betreurt de fout van de firma Coen Hagendoorn. .
- De keuken van huurder is tweemaal bekeken. Een eerste inspectie lange tijd geleden en ongeveer twee maanden voor de daadwerkelijk aanpak nogmaals. Het tegelwerk is beoordeeld en er is gemeld dat het niet vervangen hoefde te worden.
- Er spelen bij huurder veel emoties mee en verhuurder had graag vooraf met huurder gesproken. Verhuurder zou alsnog graag in gesprek hierover willen met huurder. Verhuurder wil dat de vijandelijkheid van huurder richting verhuurder stopt.
- De keuken die huurder in 2013 overnam was geen standaard keuken, maar verhuurder weet het niet zeker. Er is niet bekend of er destijds voor overname is getekend. Dat moet in het dossier worden opgezocht.
- Als de keuken een ZAV was dan moet verwijderen ervan in overleg met huurder gebeuren. Huurder heeft ook ingestemd met de keukenrenovatie. Het gaat hier uitsluitend om het extra tegelwerk.
- Tot eind maart 2025 was er een andere bewonersbegeleider. Er zijn nieuwe mensen bij betrokken. De begeleiding vanuit Hof Wonen wordt uitbesteed aan Era Contour met als voordeel dat er kortere lijnen zijn en bestellingen sneller gedaan kunnen worden en minder foutgevoelig zijn.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder een grotere keuken met uitgebreider tegelwerk wenst ten opzichte van de door verhuurder aangeboden nieuwe keuken;
- huurder stelt dat hij een minder grote keuken zou krijgen dan zijn oude keuken en dat hij een keuken en tegelwerk van dezelfde afmeting wil;
- huurder het standpunt van verhuurder dat hij voldoende is geïnformeerd in de modelkeuken afwijst omdat hij elke situatie maatwerk acht;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven alsnog met verhuurder in gesprek te willen;
- verhuurder stelt dat hij een standaard keuken en tegelwerk aanbiedt en dat huurder de keuze heeft om deze wel of niet te accepteren; tegen betaling kan meerwerk overeen worden gekomen;
- verhuurder stelt dat zij bewoners hierover voldoende heeft geïnformeerd, mede door middel van een modelkeuken die door huurder is bezichtigd;
- verhuurder erkent dat de aannemer na het plaatsen van de keuken een onterechte toezegging heeft gedaan over het vervangen van tegelwerk.



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat verhuurder heeft gehandeld conform zijn beleid.

De commissie is van oordeel dat huurder voldoende is geïnformeerd over de mogelijkheden van een nieuwe keuken en dat huurder de optie had om wel of niet voor een nieuwe keuken te kiezen. Verhuurder heeft vastgesteld dat het overige tegelwerk niet aan vervanging toe is en kan daarom niet door huurder worden verplicht ook dit overige tegelwerk te vervangen.

De commissie stelt vast dat verhuurder heeft aangeboden dat hij met huurder in gesprek wil gaan en dat huurder van deze mogelijkheid gebruik wil maken.

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Namens de behandelende kamer,

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de huurder 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. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.

Hoorzitting, 6 mei 2025
Verzenddatum, 26 mei 2025