



Verslag 2455

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van wat 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 het verzoek van klager tot vervanging van diens keukenblok naar aanleiding van een toezegging door de corporatie en de in dat kader uitblijvende communicatie en opvolging.

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

De brief die klager heeft geschreven zou voldoende duidelijk moeten zijn, aldus klager. Sinds 2019 is klager bezig een nieuw keukenblok aan te vragen. Het is klager bij het huren van haar woning toegezegd en zou ook in een getekend stuk staan. Helaas is door corona een en ander stil blijven liggen.

Klager kon mevrouw Van der Ende niet bereiken, ze kreeg haar nooit aan de telefoon. Klager heeft vaak terugbelverzoeken achtergelaten, alleen werd ze helaas nooit teruggebeld. Wat betreft het te plaatsen keukenblok, zou klager daar graag een verlenging van willen, waarbij zij de meerkosten zelf zou willen betalen. Dat was ook als zodanig besproken en akkoord bevonden. Het duurde toen allemaal nog langer en klager weet niet waarom. Klager kreeg daarop een brief van de corporatie dat ze iets aangevraagd zou hebben voor een kookplaat. De brief was echter niet voor klager bedoeld, zo meent klager. Klager wilde daar een bevestiging van. Daarna kwam de brief dat klager de keuken zelf moest betalen en aan welke voorwaarden het aanbrengen moest voldoen.

Klager heeft onlangs gebeld naar de corporatie en toen zeiden ze dat het helemaal niet vergoed zou worden. Klager wil nu ook het extra kastje vergoed hebben. Dit omdat het allemaal zo lang heeft geduurd. De aannemer is bij klager geweest en die zei dat ze het zouden oppakken als de corporatie het zou betalen. Mevrouw Van der Ende zou klager daarover terugbellen, maar het gebeurt niet.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u toelichten op basis waarvan u van mening bent recht te hebben op een nieuw te plaatsen keukenblok?

A: Dat staat bij de toelichting in het getekende huurcontract. Dat gold voor meerdere zaken. Bij acceptatie van de woning heb ik destijds het keukenblok, de badkamer en het toilet van de oude bewoner overgenomen. Van de laatste twee punten heb ik in de tussentijd wel vervanging gekregen.

V: Het opvallende is dat wij daarover niets teruglezen in het dossier; specifiek doelend op de toezegging voor de plaatsing van een nieuw keukenblok. Zou u dat kunnen toelichten?

A: Als het goed is, zou dat erin moeten staan.

V: Begrijpen wij verder goed dat u ten opzichte van een standaard keukenblok een extra uitbreiding wenst?



A: Ja, later heb ik het extra stuk aangevraagd. Maar de aannemer moest *[door de corporatie]* worden gevraagd of hij dat als zodanig kon uitvoeren. Tijdens corona heeft een en ander stilgelegen. Het is me telefonisch allemaal toegezegd. Er is ook een offerte gemaakt.

V: Heeft de aannemer gezegd dat de corporatie toestemming moest verlenen tot vervanging en plaatsing van een nieuw keukenblok en dat u een ZAV (zelf aangebrachte voorziening) moest aanvragen?

A: Dat was destijds niet mijn vraag.

V: Heeft u ZAV-aanvraag voor de keuken reeds ingevuld en ondertekend?

A: Ik heb vaak gebeld en meerdere personen gesproken. Die brief was verkeerd verzonden naar mij.

V: Gaat de betreffende brief waar u over spreekt over het nieuw te plaatsen keukenblok?

A: Ja, dat klopt.

V: Begrijpen wij goed dat u financieel zelf wil bijdragen aan de gewenste aanpassing?

A: Ja, volgens de aannemer kon dit en hij zou de offerte op gaan maken.

V: Uit het dossier maken wij op dat u thans, gezien de lange duur van uw klacht, niet meer aan de gewenste aanpassing financieel wilt bijdragen. In dat kader wenst u alles vergoed te krijgen vanuit de corporatie. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat was het eerste idee destijds?

A: Ik krijg sowieso de standaard keuken, met nog een aanvullend verlengd stuk waarvoor ik dan zelf wil bijbetalen.

V: Op het opname formulier staat dat er een standaard blok wordt teruggeplaatst. Klopt dat?

A: Ja, in begin heb ik gezegd dat ik akkoord zou gaan met de standaard opstelling. Later kon de uitbreiding wel, maar die moest ik dan zelf betalen.

V: U heeft het over een schriftelijke en telefonische toezegging. Hoe zit het nu precies?

A: De schriftelijke toezegging heb ik niet ontvangen. Er was onduidelijkheid of de aannemer het kon maken.

V: Heeft u in januari 2024 nog een brief ontvangen van de corporatie?

A: Ik heb meerdere keren gebeld en gevraagd in contact te komen met mevrouw Van der Ende.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u sinds januari 2024 geen contact meer heeft gehad met de corporatie?

A: Nadat de aannemer is geweest heb ik geen contact meer gehad met de corporatie. Ik weet niet meer wanneer dat was, maar het was wel dit jaar.

V: Stel dat alleen de standaard opstelling kan worden geplaatst vanwege het beleid van de corporatie, wat zou u daarvan vinden?

A: Dat hadden ze van tevoren moeten zeggen. Dus voordat ik de aanvraag deed, dat het niet mogelijk was.

V: Wij begrijpen dat u van de aannemer heeft vernomen dat dit wel zou kunnen. Ondanks dit gegeven, wat zou u ervan vinden als de corporatie zou aangeven dat de aannemer zich heeft te houden aan het beleid van de corporatie?

A: Ik heb mevrouw XXXX gesproken en die zei dat ze dacht dat de aannemer het niet zou doen. Ik kreeg telkens hoop en nu ben ik teleurgesteld.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs



van haar verwacht mag worden. De commissie zal geen uitspraak doen over een financiële vergoeding door de corporatie.

V: Kunt u toelichten waarom u in eerste instantie uw klacht had gestuurd naar Woonnet-Haaglanden?

A: Dit omdat ik dacht dat ik bij hen op de goede plek zat. Zij reageerden wel binnen twee weken. Daarna heb ik de klacht doorgezet naar de KCWZH.

V: Is die brief daarna naar de corporatie gestuurd?

A: Ja, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

De zienswijze is opgesteld door de heer XXXX. Mevrouw XXXX geeft aan de afgelopen tijd door privéomstandigheden veel afwezig te zijn geweest.

Het standpunt van de corporatie is duidelijk, aldus mevrouw XXXX. Er is met de aannemer gesproken en die zegt dat plaatsing van het extra stuk mogelijk is, maar dat klager daarvoor een ZAV moet indienen. Die ZAV staat niet in het systeem. Deze is wel aangemaakt, maar nog niet getekend retour ontvangen.

In de tussenliggende periode is het beleid van de corporatie gewijzigd. We plaatsen alleen nog maar standaard keukens terug bij mutatie daarvan. Bruynzeel levert de keukens. Zij hebben de keukens op voorraad. De aannemer spreekt met huurders. Soms zijn zaken niet of lastig leverbaar. Het kan dus afhangen van wat een huurder wil of iets wel of niet kan. De extra kosten zijn altijd voor huurders.

Het niet reageren zal ongetwijfeld te maken hebben gehad met mijn afwezigheid. Mijn werk wordt wel overgenomen door collega's, maar dat zal wegens de hoeveelheid aantal zaken die wij hebben lopen vermoedelijk niet goed zijn verlopen. Dat dit niet goed is gegaan, betreur ik en daar bied ik mijn excuses voor aan.

Enige tijd geleden ben ik bij klager thuis langs geweest. Daarbij is ook gepraat over het verplaatsen van de keukens. Dit qua opstelling van de keukens en de wijze waarop klager die graag ziet worden geplaatst.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat wanneer de eerder aan klager toegestuurde ZAV wordt ondertekend en wordt geretourneerd, er vervolgens door de corporatie gesproken wordt met de aannemer en het een en ander in gang kan worden gezet?

A: Ja, dat is een oplossing.

(Klager meldt dat dezelfde kleur keukens en het standaard blok met gewenste aanpassing dan akkoord is.)

V: Er is volgens klager zoveel tijd overheen gegaan dat klager nu vindt dat de gewenste aanpassing van het keukenblok voor rekening zou moeten komen voor de corporatie. Wat vindt u daarvan?

A: Daar mag ik niks op zeggen. Ik heb geen idee wat de kosten daarvan zouden zijn.

V: Zou u bereid zijn dit intern na te gaan?

A: Jazeker, dat wil ik wel doen.

V: U geeft aan dat de communicatie tussen u en klager slecht is verlopen en dat dit te maken heeft gehad met uw afwezigheid. Wat vindt u daarvan?

A: Er zijn veel personeelwisselingen geweest binnen de corporatie. Het werk is intens en met een te krappe bezetting gaan er regelmatig dingen mis. Ik zou willen dat het anders was. Het afgelopen jaar zijn we bij de corporatie gaan werken met een technische helpdesk.



Voorheen konden we niet in dat systeem kijken. Nu is er een splitsing gemaakt waardoor we wel weer in het systeem kunnen kijken.

V: Er is een brief van 3 februari 2021 in het dossier. In die brief wordt gemeld dat wellicht een onterechte toezegging is gedaan. Dit omdat het beleid is gewijzigd en keukens alleen nog maar planmatig worden vervangen. U meldt de situatie te betreuren. Speelt de onterechte toezegging ook in dit geval?

A: Dat kan ik niet beoordelen. Er is lang geen planmatig onderhoud verricht. Het hangt er vanaf hoe gebruikers in zijn algemeenheid met bijvoorbeeld een keuken omgaan. Lange tijd was de tendens dat als men een grote mond had, men van alles voor elkaar kon krijgen. Nu wordt specifiek gekeken naar een gemiddelde levensduur van een keuken.

V: Begrijpt u de verwarring bij klager?

A: Jazeker, en die betreur ik ook.

V: Vindt u dat we hier terecht zitten?

A: Dat weet ik niet. Intern had het beter opgelost kunnen worden. Ik was veel afwezig en in de overdracht zijn zaken niet goed gegaan.

Laatste woord door de klager

Je verwacht te worden teruggebeld. Het had onderling opgelost kunnen worden. Als er aanvragen binnenkomen bij de corporatie, moeten ze van onderaf de stapel zaken oppakken. Ik heb mijn best gedaan, maar ik ben er al vier jaar mee bezig.

Het opvallende is dat ze wel tijd hebben om nieuwe huizen te bouwen, maar geen tijd hebben voor het uitvoeren van reparaties.

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, 11 juni 2024

Verzenddatum, 18 juni 2024