



Verslag 2527

Corporatie: Woonforte

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 de gebreken aan de keuken waardoor volgens huurder sprake is van ongedierte alsook gebreken aan de badkamer en het toilet in het huis van huurder.

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

Toelichting op de klacht door de huurder

Tijdens de eerste bezichtiging is door de vorige huurder verteld dat de keuken, de badkamer en het toilet gerenoveerd zouden worden door de corporatie. Echter, in de badkamer is alleen het plafond gerenoveerd. In de loop der tijd ontstonden er steeds meer problemen met de keuken, zoals ongedierte en kastjes die omhoog gaan bij het gebruik van de vaatwasser. Huurder is niet vooraf geïnformeerd dat het recht op een nieuwe keuken vervalt als je de vaatwasser overneemt. De keuken is zeer onhygiënisch en er is veel ongedierte, ondanks verschillende pogingen om dit te verhelpen. Het kastje onder de gootsteen is volledig open en er zit een gat in. Op de tegels zijn gaten te zien waar iets opgehangen was. Deze zijn opgevuld waardoor er vlekken op de muren zijn ontstaan. Huurder heeft een sticker gevonden bij de gootsteen waarop staat dat de laatste eindcontrole in 2005 was. Huurder vermoedt dat er sindsdien niets meer aan de keuken is gedaan.

Vragen van de commissie aan de huurder

V: Is de sticker gevonden aan de binnenkant van een keukenkastje?

A: Ja, dat klopt.

V: Het ongedierte is het meest vervelend geeft u aan. Welke gebreken zijn er dan dat het ongedierte lokt?

A: Het aanrechtblad staat een stukje omhoog en bij de vaatwasser hoopt het vocht zich op, dus ik vermoed dat het ergens daar vandaan komt.

V: Er is gevraagd foto's op te sturen, maar die hebben wij niet gehad. Klopt dat?

A: Ik heb foto's gestuurd, maar deze zijn dan niet aangekomen.

V: Het is voor ons lastig om dan een inschatting te maken over welke schade we dan spreken. We weten niet hoe de keuken er uitziet. Ook het ongedierte zouden wij graag op de foto willen zien.

A: Ik dacht dat de foto's die ik meestuurde genoeg zouden zijn.

V: Er zijn foto's gestuurd van screenshots maar niet van kieren en ongedierte.

A: Dan denk ik dat de foto's niet doorgekomen zijn.

V: De sticker in het kastje waarop 2005 staat, is van wanneer de keuken geplaatst is. De corporatie hanteert een vernieuwingstermijn van 21 jaar. Dat betekent dat u wellicht komend jaar aan de beurt bent voor een nieuwe keuken. Bent u hiervan op de hoogte?

A: Vooral het ongedierte maakt dat wij graag zo spoedig mogelijk een nieuwe keuken willen. Wanneer dit zal zijn, weet ik niet, maar graag zo spoedig mogelijk.

V: Het gaat voornamelijk over pissebedden, zegt u. Hoe denkt u dat zij in de keuken komen?



A: Er zijn op het aanrechtblad spleten te zien en ik vermoed dan ook dat zij daar tussendoor komen. We hebben ook veel pissebedden in de tuin, dus misschien komen ze ook van buiten naar binnen.

V: De corporatie heeft u een voorstel gedaan om de keuken te herstellen, maar daar bent u niet mee akkoord gegaan. Kunt u dit toelichten?

A: Dat klopt. Ze willen alleen het aanrechtblad herstellen, maar dat is niet alleen het probleem. Onze burens hebben allemaal een nieuwe keuken gehad en wij niet, daar ben ik het niet mee eens.

V: Wanneer zijn bij de burens de keukens vervangen?

A: Dat weet ik niet precies.

V: Wat zou u ervan vinden als de corporatie besluit de keukens te vervangen voor een standaard keuken zonder vaatwasser?

A: Daar zijn we al heel tevreden mee. Als het ongedierte maar weg is. Er zijn in het hele huis gebreken, dus als het dan een standaard keuken is, is dat prima.

Zienswijze van de corporatie

De sticker in het keukenkastje geeft inderdaad 2005 aan als fabricagejaar. Wij hanteren een vervangingsperiode van 21 jaar. Bij de voorafgaande mutatie in 2023 is de technische staat van de keukens beoordeeld en de opzichter heeft aangegeven dat de keukens in orde is.

Daarom is de vervanging van de keukens gepland voor 2026. Veel corporaties geven geen vervangingsjaar aan, dus het feit dat wij huurders informeren over het vervangingsjaar is al een stap vooruit. Huurder heeft melding gemaakt van ongedierte in de keukens. We zullen onderzoeken waar het ongedierte vandaan komt en indien nodig een kitnaad aanbrengen om dit te voorkomen. Samengevat is naar ons idee de keukens in goede staat en staat de vervanging gepland voor 2026.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De keukens worden in de loop van 2026 vervangen geeft u aan. Wordt dit complexmatig aangepakt of gaat het specifiek om alleen deze woning?

A: We kijken naar het gehele complex, maar in onze databank kijken we wel naar de leeftijden van de keukens in de woningen. Het is niet verplicht om keukens te vervangen, dit doen we in overleg met de huurders. De aannemer doet de eerste selectie en bepaalt samen met ons welke keukens er wanneer vervangen worden.

V: Het is niet zo dat huurder zegt dat de vorige huurder is aangeschreven door jullie en zij daar niet op heeft gereageerd?

A: De aannemer doet een eerste controle in de woningen. De vorige bewoonster had op basis van de sticker die 2005 aangeeft, geen nieuwe keukens gekregen.

V: De keukens heeft een aantal zogenaamde ZAV-voorzieningen. Worden deze allemaal vervangen door de corporatie?

A: Nee, in principe heeft huurder de ZAV-voorzieningen overgenomen en wij vervangen de keukens door een standaard keuken. Voor wijziging van een nieuwe standaard keuken moet opnieuw een ZAV-aanvraag worden gedaan.

V: Heeft u de foto's gezien of het ongedierte geconstateerd in de woning bij huurder?

A: Nee, dat heb ik niet. Mijn collega is ter plaatste geweest, maar ik kan niet beoordelen of hij dit gezien heeft of niet. Ik heb hem er niet over gehoord in ieder geval.

V: Uit het verhaal van huurder is het na de oplevering geconstateerd. Zijn er van de vorige huurder klachten geweest over de keukens?

A: Wij hebben geen klachten van de vorige huurder ontvangen.



V: Het ongedierte in de keuken is nieuw. Is dit niet eerder door andere bewoners in het complex gemeld?

A: Nee, dat is niet gemeld. Wat je heel vaak ziet, is dat het een individuele woning betreft.

V: Op het moment dat de keukens complexmatig vervangen worden kan een aannemer alsnog zeggen aan de hand van de sticker in het keukenkastje: "Nee, we vervangen de keuken toch niet?"

A: Niet direct, maar het is meer dat wij een inspectie doen en vanuit deze opname kunnen wij huurders aanschrijven.

V: Wij zien dat het bij andere corporaties mogelijk is dat wanneer een keuken gebreken vertoont de corporatie wel kan vervangen, maar dat er dan kosten zijn voor een huurder. Kunt u daarop reageren?

A: Dat gebeurt een incidentele keer, als de keuken eerder vervangen moet worden voor de nieuwe plaatsingsdatum. We berekenen dan de kosten wat huurder zelf moet betalen in het geval van huurder is dat 1/21^{ste} deel.

V: In combinatie met het ongedierte en de interesse voor nu al een nieuwe keuken kunt u dan aangeven wat een standaard keuken zal kosten?

A: Een complete standaard keuken zit tussen de € 4.000,- en € 4.500,-.

V: Dan is dus de eigen bijdrage rond de € 200,-?

A: Dat klopt.

V: In een reactie is aangegeven richting huurder dat de aannemer allerlei zaken oppakt. Zijn die inmiddels opgelost?

A: Daar ben ik niet van op de hoogte.

Laatste woord door de huurder

Huurder geeft aan meerdere malen via de e-mail klachten ingediend te hebben over het ongedierte in de keuken. Er werd echter aangegeven dat de vorige huurder niet gereageerd heeft, waardoor de klacht niet in aanmerking komt voor het vervangen van de keuken. De klachten over de badkamer en het toilet zijn eveneens niet opgelost. Huurder zou tevreden zijn als het ongedierte wordt verwijderd of de keuken wordt opgeknapt, Daarnaast heeft huurder geen communicatie ontvangen over een eventuele afspraak of verdere stappen vanuit de corporatie.

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

Hoorzitting, 24 december 2024

Verzenddatum, 9 januari 2025