



Verslag 2216

Corporatie: Haag 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 het loslaten van de fineerlaag van de keukenkasten en roestvorming aan het aanrechtblad.

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 in oktober gebeld naar de corporatie over de mankementen aan zijn keuken. De medewerker zei dat alles vervangen moest worden in de keuken. Klager hoorde een paar weken niets van de corporatie. Er kwam een opzichter voor een inspectie en die zei dat er roest was aan de onderkant van het aanrechtblad. Een deur van het keukenkastje was ook kapot aan de onderkant. Klager meldde ook dat er een deurtje van een bovenkast kapot was.

De opzichter was bij klager in huis en die zei dat klager anderhalve meter afstand moest houden. De opzichter heeft een paar foto's genomen en is vervolgens weggegaan. Na weken wachten kwam er iemand terug, waarbij werd aangegeven dat er slechts één deurtje vervangen zou worden samen met het aanrechtblad.

De bovendeurtjes zijn ernstiger beschadigd, meldde klager. De keuken is meer dan 15 jaar oud. Ook de zijkant van de keuken is kapot. Klager was het niet eens met het voorstel van de corporatie en wilde alles vernieuwd hebben en anders niets.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoelang woont u in de woning?

A: Sinds 2007.

V: Hoe was de staat van de keuken toen u er kwam wonen?

A: Alleen de kastjes zijn vervangen in 2007.

De heer XXXX denkt dat er destijds een compleet nieuwe keuken is ingezet, aangezien dat meestal gebeurt bij mutatie.

V: Is er in de tussentijd iets ondernomen aan de keuken door de corporatie?

A: Nee, er is nog niets gedaan. Wel heb ik zelf de ruimte tussen het aanrechtblad en de tegels gekit, maar dat laat nu los.

V: De corporatie geeft aan dat uw schade te wijten is aan bewonersgedrag. Wat vindt u daarvan?

A: Nee dat is niet zo. Het komt door de stoom van het koken. Deurtjes slijten door het open en dicht doen.

V: Met hoeveel personen woont u in de woning?

A: Met zes personen.



V: Hoeveel slaapkamers zijn er?

A: Er zijn drie slaapkamers.

V: De corporatie zegt dat ze slechts een enkel paneel wil vervangen. Stel dat de heer Van den Nieuwendijk langskomt en ze blijven bij dit standpunt, hoe kijkt u daar dan tegenaan?

A: Ik wil ook nieuwe deurtjes aan de bovenkasten.

V: Zoals wij het begrijpen, wilt u dat alles wordt vervangen ofwel niets wordt gedaan. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Is het voor u een principekwestie geworden?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u hiernaast ook andere onderhoudsklachten?

A: Jawel in de badkamer, maar dat wordt opgelost.

V: Wordt er goed geventileerd in de woning?

A: Ja, dat werkt allemaal goed. Het raam staat ook altijd open.

Zienswijze van de corporatie

De opzichter is langs geweest en heeft hetzelfde geconstateerd als de aannemer. Wat we willen vervangen is het aanrechtblad, een nieuwe kraan, de tegelstrip en één frontje. Loslaten van het fineer komt door stoom, door het gebruik van de keuken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is uw ervaring van de keuken bij andere bewoners?

A: Als je kijkt naar de leeftijd van de keuken (zo'n 15 jaar), zou de keuken nog wel even mee moeten kunnen. Als er veel gekookt wordt waardoor telkens veel waterdamp in de keuken ontstaat, dan slijt het harder.

V: Hoe lang gaan de keukens uit uw ervaring gemiddeld mee?

A: Tussen de 15 en 21 jaar.

V: Wat betreft klagers keuken: vindt u niet dat de rest ook vervangen moet worden?

A: Nee. We willen slechts één frontje vervangen, inclusief scharnieren, en een nieuw aanrechtblad aanbrengen. De rest komt door het koken.

V: U acht het niet mogelijk, met een huishouden van zes personen, dat de keuken er na 15 jaar gebruik op deze manier uit kan zien?

A: Nee, dat zou niet moeten kunnen. Het defect aan de scharnieren erkennen we wel.

V: Kijkend naar de grootte van het huishouden kun je toch stellen dat dat invloed heeft op het te plegen onderhoud of vervanging van zaken? Een éénpersoons huishouden is toch anders dan een zespersoons huishouden?

A: Met zes personen wordt er ook meer gekookt. De plaatsen waar het fineer loslaat, aan de onderkant van de kastjes, is vreemd. Je verwacht dan schade aan de zijkant.

V: We zien het toch ook aan de zijkant?

A: Ja, maar het is beoordeeld als typisch bewonersgedrag. Als je na jaren hoort dat er zoveel schade is, had het eerder gemeld moeten worden.

V: U zegt dat u het aanrechtblad, de tegelstrip en één keukenfront wilt vervangen. Zou u er voor openstaan klager tegemoet te komen door de keuken in zijn totaliteit te vervangen?

A: Wellicht. Dan zou ik met meneer een afspraak willen maken om zelf te kijken. Dat kon destijds niet wegens corona.

V: Waarom kan het niet beoordeeld worden vanaf de door klager genomen foto's?

A: Dit om een beter beeld van de gehele woning te krijgen.

V: Wat zou het beeld van de woning qua effect kunnen hebben op het beeld van de keuken?



A: Er wonen zes mensen. Ik zou dan ook graag de slaapkamers willen bekijken en ook kunnen vaststellen of er niet te veel mensen in een daarvoor te kleine woning wonen. Zelf ben ik niet vanaf het begin hierbij betrokken geweest. Ik moet de woning zien om mij een totaalbeeld te kunnen vormen.

V: Hoe kan een bewoner de zijkant van een paneel beschadigen?

A: Dat komt puur door vocht en stoom. Veel stoom veroorzaakt dat.

V: Hoe is het met de ventilatie van de woning?

A: Er is mechanische ventilatie.

V: Kan een normaal werkende mechanische ventilatie deze schade in de keuken tot gevolg hebben?

A: Nee, want dat is allemaal op elkaar afgestemd.

V: Heeft klager ook klachten gemeld over de mechanische ventilatie?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Ik wil graag naar de keuken kijken, ook naar de mechanische ventilatie.

V: Wat is de leeftijd van het pand?

A: De woning dateert van eind jaren 70 begin jaren 80.

V: Waarom wordt de badkamer wel aangepakt?

A: Er zijn kapotte tegels met scheuren. Eventuele waterschade die daardoor kan ontstaan, willen we voorkomen.

Laatste woord door de klager

Klager heeft alles gezegd.

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, 19 april 2022

Verzenddatum, 26 april 2022