



# Reparatieverzoek

## Prettig wonen in een huis waar alles werkt

Het is wel zo fijn als alles in uw woning gewoon werkt. Wij doen ons best om dit zo te houden in onze woningen. Maar soms kan er wel eens iets kapot gaan. Kleine reparaties moet u zelf doen, volgens de wet. Toch willen we u daarbij graag helpen. In deze folder leest u hoe.

## Reparatieverzoek melden

Is er iets kapot in uw woning? Doe dan een reparatieverzoek bij ons. Onze vakmensen staan voor u klaar. U kunt een reparatieverzoek doen op 3 manieren:

1. Bel ons: 038 851 02 00. U bereikt ons elke werkdag tussen 8.30 en 17.00 uur.
2. Online via [deltawonen.nl](http://deltawonen.nl). Dit kan op elk moment van de dag. Schrijf uw klacht zo nauwkeurig mogelijk op. Laat uw naam, adres en telefoonnummer achter en wij nemen zo snel mogelijk contact met u op.
3. Kom langs in 1 van onze woonwinkels:
  - Veerallee 30 in Zwolle
  - Oudestraat 216D in Kampen

## Spoedeisende klachten

Heeft uw reparatie erg veel haast? Wacht dan niet en bel ons meteen: 038 851 02 00. U bereikt ons voor spoedeisende klachten dag en nacht.

## Vakmensen

Meestal doen onze eigen vakmensen de reparaties voor u. Soms is zelfs voor hen de reparatie te moeilijk. Of zijn al onze vakmensen bezet. Dan vragen we een reparatiebedrijf om ons te helpen. U hoort dit altijd van tevoren van ons. Zo weet u precies met wie u te maken heeft.

## Kosten

Bent u lid van het Servicefonds Kleine Herstellingen? Dan hoeft u voor de meeste kleine reparaties niet te betalen. Wilt u weten welke reparaties wel en niet onder het Servicefonds Kleine Herstellingen vallen? Lees dan de folder 'Servicefonds Kleine Herstellingen'.

Bent u geen lid van het Servicefonds Kleine Herstellingen? Of valt de reparatie er niet onder? Dan betaalt u wel voor de reparatie. We laten u altijd van tevoren weten wat de kosten zullen zijn. En we gaan pas aan de slag als u akkoord bent met de kosten.

## Buitengesloten

Heeft u zichzelf buitengesloten? Erg vervelend. Bel ons en wij sturen iemand om de deur voor u te openen. Let op: u heeft wel een identiteitsbewijs nodig. Wij openen namelijk alleen de deur als we zeker weten dat u de huurder bent. U betaalt de kosten voor het openen van de deur. Dit is minimaal € 35,- overdag en € 75,- buiten kantooruren (+ mogelijke cilinderkosten). Soms komen daar nog kosten bij. Bijvoorbeeld voor een nieuwe cilinder. Ook in dit geval laten we u van tevoren weten wat de kosten zijn. Bent u akkoord met de kosten? Dan gaan we aan de slag.

## Meer informatie

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met onze Klantenservice. De medewerkers zijn te bereiken op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur op telefoonnummer 038 851 02 00. Of stuur een mail met daarin uw vraag naar [info@deltawonen.nl](mailto:info@deltawonen.nl). De openingstijden van onze woonwinkels vindt u op [deltawonen.nl](http://deltawonen.nl).

## Postadres:

Postbus 604  
8000 AP Zwolle  
038 851 02 00  
[info@deltawonen.nl](mailto:info@deltawonen.nl)  
[www.deltawonen.nl](http://www.deltawonen.nl)