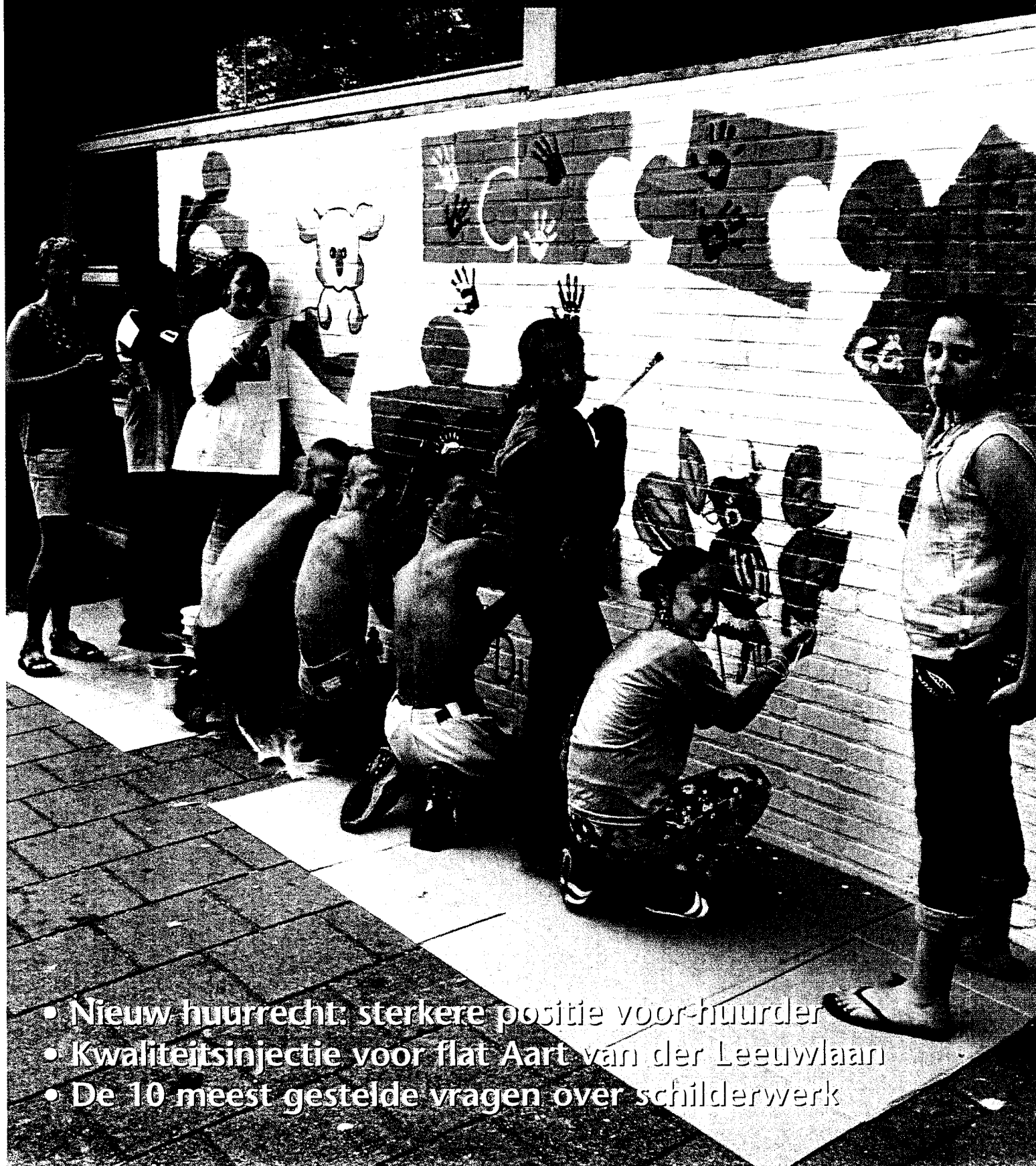


delftwonen



M A G A Z I N E

vierde jaargang - nummer 2 - oktober 2003



- Nieuw huurrecht: sterkere positie voor huurder
- Kwaliteitsinjectie voor flat Aart van der Leeuwlaan
- De 10 meest gestelde vragen over schilderwerk

Kwaliteitsinjectie voor flat met uitstraling	2
Bij de voorpagina	3
De 10 meest gestelde vragen over schilderwerk	4
Nieuw huurrecht	6
Vernieuwd trapveld Pophoof-zuid	7
Kruiswoordraadsel	8
Delftwonen Magazine krijgt een 7,8	9
Vragen staat vrij	9
Geselecteerd	10
Tip: veranderingen aan gasleidingen	10
Nieuwe buur	10
Een goede buur	11
Wijkfeest Krakeelpolder: supermiddag	11
Werk in uitvoering vierde kwartaal	12
Tot uw dienst	12

Het recht om te klussen in uw woning en de verplichting van de verhuurder om gebreken te verhelpen. Dat zijn enkele regels in het nieuwe huurrecht, dat sinds 1 augustus van kracht is geworden. De huurder is er door de nieuwe regeling echt op vooruitgegaan. Voor u hebben we de belangrijkste veranderingen op een rij gezet.

Ieder jaar geeft Delftwonen zo'n 1,6 miljoen euro uit aan schilderwerk. Daarom tien vragen over het hoe en waarom van dit onderhoud.

Verder de uitslag van de enquête over dit magazine. Wij zijn tevreden met de 7,8 die we van u kregen en zullen de nuttige tips die u stuurde gebruiken. Om maar meteen de daad bij het woord te voegen: voor de puzzelliefhebbers voor het eerst in deze uitgave een kruiswoordraadsel.

Wij willen u graag blijven betrekken bij Delftwonen Magazine. Uw opmerkingen, vragen en suggesties zijn dan ook welkom. Uw reacties kunt u sturen naar de redactie van Delftwonen Magazine.

Delftwonen Magazine is een uitgave voor de huurders en relaties van woningcorporatie Delftwonen. Het verschijnt vier maal per jaar.

© Delftwonen.
Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Redactieteam:
Mariska Dupon-van der Steenhoven,
Geert Haagh, Linda Burgers, Bob de Rooij, Karin Ormel, Patty Breukel.

Redactieadres:
Delftwonen Magazine,
Postbus 268, 2600 AG Delft
E-mail: delftwonen@delftwonen.nl

Fotografie: Stef Breukel en Hans de Lijser
Productie: Klats publiciteit, Delft
Druk: United Graphics, Zoetermeer
Oplage: 10.250 exemplaren

Het volgende Delftwonen Magazine verschijnt in december 2003.

'Groot onderhoud plus' aan Aart van der Leeuwlaan

Kwaliteitsinjectie vo

"Dit is een fantastische plek", glimlacht Jacqueline Huisman, terwijl ze wijst op het weidse uitzicht vanuit haar woning aan de Aart van der Leeuwlaan. Maar het woongenot kan nog beter, vindt de voorzitter van de bewonerscommissie, en dat gaat ook gebeuren. De flat aan de Aart van der Leeuwlaan 9 t/m 213 krijgt vanaf maart 2004 een kwaliteitsinjectie.



Een moderne entree met videofooninstallatie, snellere liften, schilderwerk, maar ook het vervangen van keukenblokken en rigoureuze opknappen van douches en toiletten in de vier- en vijf-kamerappartementen: het is slechts een kleine greep uit de aanstaande veranderingen. In oktober is er een bewonersavond waar de definitieve plannen op het programma staan. Dan is ook de proefwoning gereed, zodat de bewoners van de Aart van der Leeuwflat een reëel beeld krijgen van alles wat er tot december 2004 (prognose) zal veranderen. Het gewijzigde innerlijk en uiterlijk van de flat is nog niet alles. De woningen worden na de ingreep namelijk aan de huidige bewoners en ook bij leegkomst te koop aangeboden.

Veranderen Jacqueline Huisman kwam acht jaar geleden in de Aart van der Leeuwflat wonen, drie jaar later stapte ze in de bewonerscommissie, omdat ze vond dat er het nodige moest veranderen. Nu heeft ze het als voorzitter van de vijf-koppige bewonerscommissie maar druk met de ontwikkelingen. Zo zijn met andere bewonerscommissies ervaringen uitgewisseld die onder

andere in de Artemisflat zijn opgedaan. Bij de besprekingen met Delftwonen komt die kennis goed van pas. Huisman: "De voorbereidingen hebben erg lang geduurd, maar met het aanstaande 'groot onderhoud plus' valt goed te leven."

In februari 2003 presenteerde Delftwonen de voorlopige plannen tijdens een bewonersavond. Insteek voor Delftwonen is dat de flat voor de komende veertig jaar wordt opgeknapt. Dat is tamelijk optimistisch ingeschat, vindt Huisman, maar ze staat wel vierkant achter de forse ingrepen. Die zijn tot standgekomen via maandelijks overleg met Delftwonen. "Dat werkt prima. Wij weten wat er leeft in de flat en komen met argumenten om zaken aan te pakken."

Een goed voorbeeld is de modernisering van de twee liften, die straks op alle etages zullen stoppen. Bovendien worden ze iets sneller. Huisman: "Wij hebben daar in overleg met Delftwonen op aangedrongen, omdat hier vrij veel oudere mensen wonen. En als er dan een keer een lift kapot is, komen die mensen bijna de deur niet meer uit. Die verbeterde liften zijn dus gewoon van sociaal belang."

or flat met uitstraling



Fantasieplan De wens van de bewonerscommissie is gehonoreerd. "Maar dat wil niet zeggen dat wij alles voor elkaar krijgen", aldus Huisman. Ze wijst op de eerste ideeën. "In 1999 maakten we een realistisch plan en een fantasieplan. In dat fantasieplan stond bijvoorbeeld dat we er wel twee meter balkon bij zouden willen hebben, maar dat had gewoon een te grote impact, dan hadden ze de flat bij wijze van spreken net zo goed eerst kunnen afbreken." Ook zonder verbreding van het balkon gebeurt genoeg dat de moeite waard is.

Zo wordt de flat helemaal geschilderd, worden de panelen in het hekwerk vervangen en worden de bergingen grondig opgeknapt. Ook dat is geen overbodige luxe, vindt Huisman: "De berging is nu onoverzichtelijk, dus niet iedereen voelt zich daar op z'n gemak. Het wordt straks lichter en door een andere indeling vooral overzichtelijker." Over enkele punten is er momenteel nog overleg tussen Delftwonen en de bewonerscommissie, bijvoorbeeld over al of niet een extra deur tussen woonkamer en balkon en vooral: tegen welke

prijs? Huisman hoopt dat er tijdens de bewonersavond meerkeuzepakketten zijn, zodat je kan kiezen uit bijvoorbeeld wel of geen nieuw keukenblok, of in plaats van de oude geiser een boiler in de keuken of de douche.

Reputatie Als alle ingrepen rond Kerstmis 2004 achter de rug zijn, verwacht Huisman dat er ook in de bewonerssamenstelling iets zal veranderen: meer kopers voor een flat die een forse kwaliteitsinjectie heeft ondergaan, betekent immers dat er ander publiek getrokken wordt. Huisman vindt niet dat de flat exclusief moet worden voor de 'rich and famous', maar wijst wel op de reputatie die het gebouw vroeger had. "Het was een flat met status, waar je niet zomaar binnenkwam. Ik hoop dat er na het groot onderhoud plus weer iets van die uitstraling gaat herleven." Huisman verwacht dat de belangstelling op de komende bewonersavond in oktober groot zal zijn, en niet alleen omdat er dan ook wordt gesproken over de kleinschalige nieuwbouw. Delftwonen onderzoekt namelijk de mogelijkheid om stadswoningen tegen de flat te bouwen. Huisman: "Hopelijk is daar dan meer over bekend." Zelf twijfelt ze nog: de familie Huisman heeft serieuze plannen om de opgeknapte woning te kopen. Maar ook als ze huurder blijft, is de eigentijdse flat straks meer dan de moeite waard. Ze knikt nog eens naar buiten. "Ik hoef hier helemaal niet weg."

Bij de voorpagina

Creatieve jongeren maken een muurschildering bij de entree van flatgebouw De Zwaluw aan Poptahof-zuid. Het kunstproject, begeleid door kunstenares Annelies van Buuren, vloeit voort uit een initiatief van Duwo. Deze collega-corporatie gaat namelijk, in afwachting van de uitvoering van het Masterplan, de vrijgekomen woningen in de Poptahof tijdelijk verhuren aan buitenlandse studenten. Niet alleen zijn die daarmee geholpen, ook de leefbaarheid op peil doordat de woningen bewoond blijven. Erwin Zwijnenburg, directeur bedrijfsvoering van Delftwonen, heeft de muurschildering op woensdag 10 september feestelijk onthuld, zie de foto hiernaast.



De 10 meest gestelde vragen

Voor Delftwonen is het onderhoud van de woningen van groot belang. Zo geeft de woningcorporatie jaarlijks ongeveer 1,6 miljoen euro uit aan schilderwerk. Dit betekent dat er elk jaar zo'n vijftien tot twintig woningcomplexen worden geschilderd. De corporatie werkt voor het schilderonderhoud samen met vijf bedrijven, waarvan Smits Vastgoedzorg er één is. Hans van der Krogt, manager ontwikkeling en organisatie van Smits vastgoedzorg, en kostendeskundige Leen de Jong, bij Delftwonen verantwoordelijk voor de meerjaren-onderhoudsplanung, geven antwoord op de tien meestgestelde vragen over schilderwerk.



1 Hoe vaak worden woningen geschilderd?

Leen de Jong: "Als ervaringscijfer hanteren we in de meerjaren-onderhoudsplanung voor de buitenkant van de woning één keer in de zes jaar en voor overdekt schilderwerk een cyclus van zo'n negen à twaalf jaar. Maar waar het eigenlijk vooral van afhangt is de kwaliteit van het schilderwerk. We laten regelmatig metingen verrichten en van daaruit wordt bepaald of het schilderwerk inderdaad nodig is. Er wordt dan onderzocht of het schilderwerk nog voldoende glans heeft, nog voldoende dik is en dergelijke. Het kan dus best zijn dat schilderwerk volgens de basisplanung al aan de beurt is, maar dat de verf er nog zo goed op zit dat het een of twee jaar wordt uitgesteld." **Hans van der Krogt** spreekt ook over maatwerk: "Het woord 'vastgoedzorg' uit onze bedrijfsnaam geeft het al aan: onderhoud is 'zorgen voor'. Bij onderhoud gaat het om verfraaiing en bescherming en dat moet je gewoon tussentijds controleren (monitoren): is het nodig om aan onderhoud te doen, op basis van de eisen die je stelt. Hoe vaak je een woning schildert, heeft ook te maken met de kwaliteit die je van te voren met elkaar afsprekt. Bij een notariškantoor wil men misschien dat ieder krasje op een deur direct opnieuw wordt gevef, maar voor het voorkomen van schade en houtrot en dergelijk is dat natuurlijk niet nodig. Een onderhoudsbeurt op het juiste moment uitvoeren, kan een woningcorporatie geld besparen."

2 Wordt er altijd op dezelfde manier geschilderd?

De Jong: "Nee, we werken met zogenoemde 'anderhalf beurten' en 'tweeënhalf beurten'. Een anderhalf beurt is een onderhoudsbeurt waarbij een verlaag over de bestaande, opgeschuurde, verlaag wordt opgebracht. Bij een tweeënhalf beurt wordt het oppervlak eerst bijgewerkt, daarna wordt het geheel voorzien van een nieuwe laag grondverf en vervolgens afgeschilderd. Bij het bepalen van de beurten kijken we in welke onderhoudsstaat de te verven delen van de woning zich bevinden. Zo zijn er onderdelen aan woningen die zwaarder te lijden hebben van weer en wind door een

bepaalde ligging e.d. Deze onderdelen komen dan eerder in aanmerking voor een tweeënhalf beurt."

3 Het is toch het beste om een deur of kozijn met houtrot altijd direct te vervangen?

De Jong: "Nee. Natuurlijk zullen we een deur met veel houtrot vervangen, maar als het om een enkele plek gaat, is repareren nog goed mogelijk en verantwoord, en uiteraard veel goedkoper."

Van der Krogt: "Er zijn heel goede, erkende methoden om houtrot te repareren. Pas als een deur of kozijn z'n functie verliest, dat wil zeggen klemt bij het open- en dichtdoen en dergelijke, zul je een deur of kozijn compleet moeten vervangen. Maar je probeert toch vooral houtrot tegen te gaan door goed preventief onderhoud te plegen."

4 Waarom schildert je soms alleen één kant van een gebouw en een paar jaar later de andere kant?

De Jong: "Dat heeft vooral te maken met de weerbelasting: door zon en vocht gaat de verlaag achteruit. Daardoor kan de verfkwaliteit aan de ene kant van het gebouw, waar weinig zon komt, nog veel beter zijn dan aan de andere kant. Dan is het dus efficiënter om niet het hele gebouw in een keer te doen. Maar we streven er wel naar de overlast voor bewoners te beperken. We willen dus niet dat bij bewoners het ene jaar de voorkant wordt geschilderd en het volgende jaar de achterkant. Als echter blijkt dat één kant van een gebouw er nog prima uitziet en nog een paar jaar mee kan, kan het wel voorkomen dat je de goede zijde pas drie jaar later schildert."

5 Er wordt steeds meer in de winter geschilderd. Is het dan niet te vochtig?

De Jong: "Met de juiste werkwijze en afspraken kun je goed schilderwerk ook onder meer vochtige weersomstandigheden garanderen"

Van der Krogt: "Wij streven als bedrijf naar continuïteit en houden het hele jaar onze medewerkers in dienst. De weersomstandigheden en de verwerkingscondities van de materialen

gen over schilderwerk



Hans van der Krogt (l.)
en Leen de Jong op
locatie in Tanthof.

bepalen of je wel of niet kan schilderen. In sommige gevallen zijn de condities in de winter zelfs beter dan in de zomer. Om niet afhankelijk te zijn van de weersomstandigheden worden projecten steeds meer afgeschermd. Daarnaast worden materialen steeds beter geschikt om te worden verwerkt bij lage temperaturen en een relatief hoge luchtvochtigheid. De man op de werkplek stelt met elektronische apparatuur de omgevingscondities vast (temperatuur en RV). Is het bijvoorbeeld te vochtig, dan stoppen ze met afschilderen. Wel wordt tijdens deze perioden voorbereidend werk gedaan”.

De Jong: “Bovendien is daar controle op vanuit Delftwonen. Ook werken we met prestatiecontracten met het onderhoudsbedrijf. Zij hebben er dus ook een groot belang bij om goed werk af te leveren. Als het buiten te vochtig is bestaat de kans dat ze hun afgesproken prestatie niet halen.”

Van der Krogt: “En wanneer de afgesproken prestatie niet wordt gehaald, moeten wij dit op eigen kosten herstellen. Wij zullen er dus alles aan doen om alleen dan te schilderen wanneer dat tot een goed resultaat leidt.”

6 Wie bepaalt de kleuren van het schilderwerk?

De Jong: “In de meeste gevallen schilderen we in de bestaande kleuren omdat dit ook overeenkomt met het architectonische beeld waar op een bepaald moment voor gekozen is. Daarbij spelen de kosten ook een belangrijke rol. Bij een kleurwijziging ben je minimaal aangewezen op een tweeënhalft beurt en die is veel duurder. Als er aanleiding is voor een kleurwijziging, bespreken we dat altijd met de bewonerscommissie en we geven dan meestal een keuze uit een aantal alternatieven.”

7 Hoe verloopt de samenwerking tussen Delftwonen en het onderhoudsbedrijf? Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De Jong: “We werken met een aantal vaste partners. Die selecteren we op kenmerken als kwaliteitsstreven, klanttevredenheid en een stabiele financiële basis. Met die bedrijven sluiten we vervolgens prestatiecontracten af. Een prestatie-afspraken

gaat uit van een partnershipgedachte tussen opdrachtgever en -nemer. We geven als opdrachtgever geen opdracht meer voor bepaalde werkzaamheden maar komen overeen aan welke kwaliteitseisen het eindresultaat, dus het schilderwerk, over een aantal jaren moet voldoen. Bij het niet voldoen aan de gestelde eisen moet de opdrachtnemer tussentijds corrigerende maatregelen treffen. Delftwonen stelt dus vast welke onderhoudskwaliteit ze wil hebben. Het schilderwerk zelf laten we aan de echte vakman, het onderhoudsbedrijf, over.” *Van der Krogt:* “Met de prestatiecontracten hebben we als onderhoudsbedrijf ook houvast. Daarnaast voeren Delftwonen en wijzelf ook regelmatig controles uit natuurlijk. Onderling vertrouwen is goed, maar controleren is beter. Met de resultaten van de controles kan ik mijn eigen organisatie steeds laten verbeteren.”

8 Hoe beoordelen klanten van Delftwonen het schilderwerk?

De Jong: “Wij houden per jaar bij enkele projecten klanttevredenheidsonderzoeken. Over het algemeen behalen we goede scores, maar er zijn ook wel eens klachten en projecten waar we het gewoon beter hadden kunnen doen. Klachten betreffen bijvoorbeeld gemorste verfspetters, steigers die te lang blijven staan of het niet nakomen van vervolgafspraken en de planning. Deze klachten lossen we zoveel mogelijk individueel op. Met de resultaten van het onderzoek gaan we met het onderhoudsbedrijf om de tafel zitten om te bekijken hoe we een en ander in het vervolg beter kunnen doen.”

Van der Krogt: “We streven natuurlijk naar goede scores. Als we bij klanttevredenheidsonderzoeken, die heel gedetailleerd zijn, op een bepaald onderdeel onvoldoende scoren, wordt dat direct teruggekoppeld naar het team. Met Delftwonen zijn we ook bezig met de verbetering van de onderlinge werkprocedures. Zo wordt er bijvoorbeeld een nieuw protocol gemaakt voor de manier waarop de communicatie richting de klanten verloopt.”

9 Werken alle huurders even goed mee als hun huis wordt geschilderd?

De Jong: “Over het algemeen wel. Hoewel het tijdelijk wat overlast geeft, zijn huurders meestal blij dat hun woning wordt opgeknapt. Klanten krijgen eerst een brief van Delftwonen dat er een onderhoudsproject aankomt, daarna een brief van het onderhoudsbedrijf met meer details over de data en dergelijke. Meestal is men op het afgesproken tijdstip dan thuis om bijvoorbeeld het raam open te zetten voor de schilder.”

10 Hoe proberen Delftwonen en Smits Vastgoedzorg de kwaliteit te verbeteren?

De Jong: “Er is best nog wel winst te boeken op een aantal terreinen. Belangrijk is dat we met elkaar blijven leren, vooral van opmerkingen van klanten. Samen werken we op dit moment aan het verbeteren. Medewerkers van beide bedrijven nemen aan de verbeteractiviteiten deel. De eerste resultaten zijn al zichtbaar. Bijvoorbeeld als een woning geschilderd is, direct een brief sturen naar een klant waarbij we vragen of er nog vragen of klachten zijn. Daardoor kan je veel eerder, nog tijdens het project, mensen tevreden stellen en kunnen we het project samen met een goed gevoel afsluiten.”

Nieuw huurrecht

'De huurder gaat er echt op vooruit'

Huurders hebben het recht om in hun woning te klussen en verhuurders zijn verplicht gebreken te verhelpen. Dat zijn enkele regels in het nieuwe huurrecht, dat op 1 augustus van kracht is geworden. Met de nieuwe wettelijke regeling heeft de overheid een groot aantal rechten en plichten van huurders en verhuurders opnieuw vastgelegd. De belangrijkste betreffen onderhoud, zelf aangebrachte voorzieningen, renovatie, onderhuur, huurprijzen en servicekosten.

Het huurrecht is niet zozeer nieuw, het is meer een aanpassing van bestaande wetgeving. Het oude huurrecht is op orde gebracht, heringedeeld en eenvoudiger en duidelijker gemaakt. Regels en besluiten die verspreid waren over verschillende wetten, zijn samengevoegd. Onderdelen die in de praktijk als knelpunt of onrechtvaardig of ouderwets werden ervaren, zijn gerepareerd. Besluiten die de rechtbank de afgelopen jaren nam, zijn erin verwerkt. Het resultaat is één samenhangend huurrechtstelsel, met een sterkere positie voor de huurder.

Belangrijkste wijzigingen op een rij

- **Zelf aangebrachte voorzieningen**
Huurders mogen zelf veranderingen in hun woning aanbrengen op voorwaarde dat zij daarvoor schriftelijke toestemming hebben van de corporatie en dat de aanpassingen de verhuurbaarheid niet schaden of de waarde van de woning verminderen. Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, móet de corporatie die toestemming verlenen. Als de aanpassingen bij verhuizing makkelijk ongedaan gemaakt kunnen worden, is geen toestemming nodig. De verhuurder kan huurders wel weigeren om aanpassingen aan de buitenkant aan te brengen, zoals een zonnesherm.
- **Gebreken en onderhoud**
Van een gebrek is sprake als de corpo-

ratie de huurder niet het woongenot verschaft dat deze mag verwachten. Voorbeelden: achterstallig onderhoud, constructiefouten en ongedierte. Overlast is alleen een gebrek als een andere huurder van de corporatie die veroorzaakt. Corporaties zijn verplicht gebreken te verhelpen. Behalve als het gaat om kleine herstellingen waarvoor de huurder aansprakelijk is, als de huurder de gebreken zelf heeft veroorzaakt of als de woning gesloopt zal worden. Weigert de verhuurder een gebrek te verhelpen, dan mogen huurders het zelf oplossen en de kosten declareren of aftrekken van de huurprijs. Dit kan natuurlijk niet zomaar: huurders moeten eventueel voor de rechter kunnen bewijzen dat de werkzaamheden noodzakelijk en de kosten redelijk waren.

- **Oplevering van de woning bij vertrek**
De woning moet in goede staat worden opgeleverd. Dit betekent dat veranderingen, waarvoor de corporatie toestemming heeft verleend, niet meer door vertrekkende huurders in de oude staat hoeven worden teruggebracht. Alleen als de voorziening niet goed of veilig is aangebracht etc., moet deze ongedaan worden gemaakt. Huurders, die geen gebruikmaken van het wegbreekrecht als ze de woning verlaten, hebben in het nieuwe huurrecht recht op een vergoeding. Maar dat recht bestaat alleen als de corporatie door



het achterlaten van die voorziening op onrechtvaardige wijze is verrijkt.

- **Complexrenovatie**
Als een corporatie een complex van minstens tien woningen wil renoveren, moet zij de huurders een schriftelijk voorstel doen. Stemt zeventig procent in, dan moeten alle huurders meewerken. Wie dat toch niet wil, kan binnen acht weken van de rechter een beslissing vragen over de redelijkheid van het voorstel.
- **Onderverhuur**
Ook de regels rond de onderverhuur zijn in het nieuwe huurrecht versoepeld. Huurders mogen niet hun hele woning onderverhuren, maar wel alleen een kamer, als zij er tenminste zelf ook blijven wonen. Met deze nieuwe regel hoopt de overheid de druk op de kamermarkt, met name voor studenten, te verminderen. Corporaties kunnen echter in het huurcontract opnemen dat onderverhuur niet mag of alleen met hun toestemming.



Hoogste prioriteit

Bij Delftwonen wordt hard gewerkt om het beleid en de procedures aan het nieuwe huurrecht aan te passen. Hoogste prioriteit hebben onderwerpen als Algemene Huurvoorwaarden, het huurcontract en het mutatiebeleid gekoppeld aan het beleid voor zelf aangebrachte voorzieningen.

"Dit alles gebeurt in nauw overleg met de Huurdersvereniging Delft", benadrukt manager Woonbeheer Karin Ormel. "We streven ernaar om deze aanpassingen op 1 januari 2004 gereed te hebben. Dat wil zeggen: procedures opgesteld, besproken met en van commentaar voorzien door de Huurdersvereniging, klaar om aan te bieden aan onze klanten."

Het nieuwe huurrecht is volgens Karin Ormel onmiskenbaar in het voordeel van de huurder. "Vooral omdat veel zaken zijn overgegaan van zogeheten regelend recht naar (semi-)dwingend recht. Dit betekent dat een verhuurder daar helemaal niet (dwingend) of niet in het nadeel van de huurder (semi-dwingend) van mag afwijken. De huurder is dus beter beschermd en zijn positie is versterkt. Met het nieuwe huurrecht zijn huurders er echt op vooruitgegaan."

Meer informatie: www.vrom.nl/huurrecht

• Servicekosten

Voortaan wordt er een verschil gemaakt tussen kosten die met het wonen te maken hebben, zoals kosten voor gas, water en schoonmaken, en overige servicekosten, denk aan zorgverlening en gebruik van recreatieruimten. Geschillen over de woon-

gerelateerde kosten, die zijn beschreven in het nieuwe huurrecht, kunnen aan de huurcommissie worden voorgelegd. Geschillen over de overige servicekosten kunnen alleen nog aan de rechter worden voorgelegd. Ook de procedure voor een wijziging van het servicepakket is veranderd: net als

bij complexrenovatie mag een corporatie die doorvoeren als zeventig procent van de huurders akkoord gaat. De termijn waarbinnen de verhuurder de jaarafrekening moet versturen, is een halfjaar na het verstrijken van het kalenderjaar.

Vernieuwd trapveld Poptahof-zuid

De winnaars van een eerder gespeeld toernooi op het vernieuwde trapveld in Poptahof-zuid, ontvingen op 10 september een door wethouder Jan Torenstra gesignde voetbal. Het trapveld, naast speelgoeduitleen De Speelbal, is door de gemeente Delft in samenwerking met Delftwonen grondig aangepakt om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. Het veld heeft onder meer een drainage gekregen, waardoor het regenwater, dat toevallig tijdens de feestelijkheid veelvuldig viel, goed kan worden afgevoerd. Sponsors waren de EZH, Fonds 1818 en Stichting Steun-fonds Madurodam. De gemeente en Delftwonen rekenen erop dat alle profvoetballers in de dop er nu naar hartelust kunnen oefenen, ongeacht de weersomstandigheden.



Kruiswoordraadsel

Via het lezersonderzoek (zie pagina 9) ontvingen wij diverse suggesties voor het opnemen van een kruiswoordraadsel. Daaraan voldoen wij graag. Hierbij - bij wijze van proef - het eerste. Bij voldoende reacties gaan we ermee door.

1	2	3		4	5	6	7			8	9	10	11	12		13	14	15
16				17					18		19					20		
	21		22		23			24		25		26			27			
28		29				30	31				32			33				34
35	36				37		38					39		40		41		
42				43		44		45				46		47		48		
			49				50				51				52			
53										54								
			55						56		57							
58		59		60				61		62		63				64		65
66			67				68				69				70			
		71				72						73		74				
	75				76			77				78	79		80		81	
82				83			84				85			86		87		88
89										90								

Horizontaal

1. twistpunt; 8. talmen; 16. jongensnaam; 17. venster; 19. werelddeel; 20. schortje; 21. maand; 23. symbool voor ijzer; 24. vreemde munt; 26. meetstok; 27. blank; 29. vrucht; 30. schoonmaakgerei; 33. deksel; 35. rommel; 38. broeikas; 40. bijbelse figuur; 42. ogenblik; 43. huis aan huis; 45. nieuw (in samenstellingen); 46. insect; 48. plaats op Ameland; 49. joods feest; 51. keur; 53. man wiens vrouw overleden is; 54. zonder doel rondlopen; 55. oude munt; 57. zout water; 58. kade; 60. vochtig; 61. Europeaan; 63. adviesraad; 64. snijwerktuig; 66. vrouwelijk zoogdier; 68. eenjarig dier; 70. zeestraat bij Denemarken; 71. lichte buiging; 72. zojuist; 74. visje; 75. gewicht; 76. bazige vrouw; 77. kolenemmer; 78. godsdienst; 80. sneeuwschaats; 82. Engels bier; 83. dunne overjas; 85. Europeaan; 87. sukkel; 89. republiek in Zuid-Amerika; 90. voertuig.

Verticaal

1. sine loco; 2. tot en met; 3. vreemde munt; 4. titel; 5. lust; 6. melkklier; 7. bijbeldeel; 9. zonnegod; 10. domoor; 11. vogel; 12. persoonlijk voornaamwoord; 13. plaats in Zuid-Holland; 14. eventueel; 15. achter; 18. hoogdravend praten; 22. dun; 24. kijken; 25. rivier in Spanje; 27. wens; 28. kloosteroverste; 31. spil; 32. Oriënt Express; 34. fout; 36. sufferd; 37. schaaldier; 39. straatsteen; 41. adoreren; 43. trouwen; 44. leemte; 46. spierweefsel; 47. roofdier; 49. isolatieschuim; 50. dwaas; 51. plaats in Noord-Brabant; 52. samentrekking van edel; 56. Oost-Europees schiereiland; 58. zwakke plek in het ijs; 59. bepaalde stof; 61. bijbelse reus; 62. kampeergerei; 64. stad in Rusland; 65. bevel; 67. muuropening; 68. en andere; 69. zangnoot; 70. noodsein; 72. vrouw; 73. voederbak; 75. stierenvechtersroep; 76. biljartstok; 79. melkleverancier; 81. een weinig; 82. als volgt; 83. dozijn; 84. in loco; 85. neon; 86. regeringsreglement; 88. windrichting.

Oplossing

Als u de hele puzzel hebt opgelost, kunt u aan de hand van de cijfers nevenstaande balk invullen. Hier ontstaat dan de uiteindelijke oplossing. Deze stuurt u voor 31 oktober naar de redactie van Delft wonen, Postbus 268, 2600 AG Delft. Onder de goede inzenders verloten wij drie irischeques ter waarde van € 12,50.

		54	20	90	23	62	27	47	85	52	60		
21	19	66	39	73		53	68	17	77		46	31	48
		58	75	36	71	49	40	61	12	56	25	69	

Delftwonen Magazine krijgt een 7,8

In het vorige nummer van Delftwonen Magazine werd uw mening over dit blad gevraagd via een vragenformulier. Een groot aantal lezers reageerde. Wij zijn blij met de positieve uitslag. Voor ons een bevestiging dat we op de goede weg zitten. Een aantal lezers stuurden nuttige tips, die wij natuurlijk in overweging zullen nemen.



Meer dan 700 mensen stuurden de enquête terug. Gemiddeld krijgt het magazine een dikke voldoende: een 7,8.

Het grootste gedeelte van de respondenten (85,5%) leest Delftwonen Magazine altijd. Niet iedereen spit het blad van voor tot achter door, ongeveer tweederde geeft aan het blad wel helemaal te lezen. Vooral aan praktische informatie blijkt behoefte te zijn: 80,7% noemt dit als onderwerp waarover hij graag leest. Ook uit de tips blijkt dat meer en betere informatie over bijvoorbeeld onderhoud, verbouwen in je eigen huis en leefbaarheid voor veel lezers belangrijk is. Daarnaast doen de wetenswaardigheden, de lange artikelen en de interviews over het beleid het goed. Meer dan de helft zegt deze onderdelen graag te lezen.

Fris Bijna tweederde van de lezers vindt Delftwonen Magazine informatief. Uit andere vragen blijkt een groot gedeelte van de respondenten informatie in het blad ook belangrijk te vinden. Wij zijn blij dat we het op dit punt goed doen en zullen hier aandacht aan blijven besteden. Volgens huurders passen de termen nuttig (49%), fris en onderhoudend (beide 37%) ook bij het magazine. Over het algemeen is er voldoende variatie binnen de onderwerpen, laat de uitslag van de enquête zien. Het blad valt precies vaak genoeg op de mat, vindt 89,4%. De meesten (82%) zijn blij met de jaarlijkse special over huurverhoging. De extra informatie die hierin geboden wordt, voorziet blijkbaar in een behoefte. Naast

de vele positieve reacties, is er ook een kritiekpunt. Ruim de helft van de lezers (62,7%) vindt dat 'hoewel soms logisch' onderwerpen nog vaak van de kant van Delftwonen belicht worden. Daaruit maken we op dat we nog meer de klant zelf aan het woord moeten laten.

Kruiswoordraadsel Over de opmaak was bijna iedereen tevreden: maar liefst 95% vindt de lay-out overzichtelijk en netjes. Ook de verhouding tekst en illustratie wordt over het algemeen prima genoemd (86%). Bij de losse opmerkingen komt de opmaak een paar keer naar voren. Een aantal mensen vindt de tekst op gekleurde achtergrond moeilijk leesbaar.

Andere suggesties voor een nog beter magazine zijn onder andere een kruiswoordraadsel en tips om overlast te verminderen. Op een aantal meegestuurde vragen, klachten en opmerkingen over de dienstverlening zal Delftwonen persoonlijk antwoord geven. Andere, meer algemene vragen behandelen we de komende nummers in de rubriek 'Vragen staat vrij'.

Cheque Onder de inzenders zijn tien irischeques verloot. De winnaars zijn: F. van Beveren, K.H.H. Goossens, M.M. Haak, C.H. Huffman, A. Plooi, J.W. Meeuwisse, A.L. de Munck, H.F.M. van Rij, S.A. Voorbrood-Nagtegaal en J.L. Zuidam. Zij hebben hun prijs inmiddels ontvangen.

VRAAG

Ik ben ruim 70 jaar en mijn eengezinswoning is te groot geworden. Ik wil graag naar de Artemisflat verhuizen. Kan ik me hiervoor inschrijven?

ANTWOORD

U kunt zich niet op voorhand inschrijven voor een woning in de Artemisflat. Alle vrijgekomen woningen in de regio worden wekelijks geadverteerd in de krant 'Beter Wonen in Haaglanden'. Deze krant is vanaf iedere woensdag bij alle corporaties in de regio Haaglanden af te halen. Met een abonnement van € 18,- per kwartaal krijgt u de krant wekelijks thuisbezorgd. Ook via het internet: www.woonnet-haaglanden.nl is het woningaanbod te raadplegen. Door uw situatie kunt u op twee manieren gebruikmaken van een voorrangregeling. Zo kunnen senioren vanaf 65 jaar binnen het Lokaal Maatwerk voorrang krijgen voor een ander, geschikter type woning binnen hun wijk. Ook kunnen mensen die een betaalbare eengezinswoning van een corporatie achterlaten, voorrang krijgen als zij naar een ander type woning of een vrije sector eengezinswoning verhuizen.

VRAAG

Waarom worden alleen in het eerste bewoningsjaar reparaties gratis uitgevoerd?

ANTWOORD

Als service biedt Delftwonen haar klanten een eerstejaarsgarantie. Kleine reparaties in de woning, die volgens de 'algemene voorwaarden zelfstandige woonruimte' onder uw eigen verantwoording vallen, worden gedurende het eerste bewoningsjaar gratis uitgevoerd. Deze reparatieverzoeken meldt u aan Vastgoed service (015) 251 67 00.

Na dit jaar vervalt deze service en kunt u bij ons een Serviceabonnement voor € 4,- per maand afsluiten. Met dit abonnement wordt een groot deel van het onderhoud waarvoor u verantwoordelijk bent gratis bij u uitgevoerd. Vraag naar onze brochure 'Serviceabonnement' voor meer informatie.

Vragen staat vrij

Vragen voor deze rubriek kunt u richten aan: Delftwonen, redactie Delftwonen Magazine, postbus 268, 2600 AG Delft, o.v.v. 'Vragen staat vrij'.

GESELECTEERD

evenementen / tentoonstellingen / musea / theater / (kinder)activiteiten

- **Vuurwapens uit de Gouden Eeuw.** Vanaf november start deze tentoonstelling in het Legermuseum. De ruim driehonderd jaar oude wapens komen uit de collectie-Visser. Legermuseum, Korte Geer 1, tel (015) 215 05 00, www.legermuseum.nl

- **Spectaculaire erfenis.** De Amsterdamse Martin Piers had geen normale woonkamer: de ruimte was helemaal gevuld met voorwerpen uit Borneo. In Museum Nusantara is de gehele verzameling van Piers te zien op de tentoonstelling Borneo: een spectaculaire erfenis. De verzameling van Martin Piers is te zien tot en met december. Museum Nusantara, Sint Agathaplein 4-5. (015) 260 26 38

- **Delfts blauw in alle kleuren.** De meeste toeristen komen naar Delft vanwege het blauw-witte porselein. Wat veel mensen niet weten is dat onze stad veel meer te bieden heeft op aardewerkgebied. De expositie 'Delfts blauw in alle kleuren; het verhaal van een nationaal symbool' laat de verrassende kanten van Delfts aardewerk zien. Ter gelegenheid van het 350-jarig bestaan van de Porceleyne Fles. Van 20 september 2003 tot juli 2004.

Stedelijk Museum Het Prinsenhof, Sint Agathaplein 1, (015) 260 23 58, www.gemeentemusea-delft.nl

Kijk ook op de actuele UITpagina: www.delftevenementen.nl



foto: Het Prinsenhof

NIEUWE BUREN



Jolanda Kraaijenbrink:

'Nu wonen we lekker vrij'



Aan de Multatuliweg wordt al een paar weken druk geklust. Voor de verhuizing moet er nog heel wat geschuurd en geverfd worden. "Het zag er allemaal netjes uit, maar het was niet echt onze smaak", zegt Jolanda Kraaijenbrink. "Wij houden van lichtere kleuren."

Het bericht dat ze de woning kon bezichtigen, kwam voor Jolanda Kraaijenbrink als een donderslag bij heldere hemel. Ze was al zo'n anderhalf jaar gewend om elke week trouw een woonbon in te vullen. Hoewel ze ook wel eens een koop-huis bezichtigde, ging de voorkeur uit oogpunt van gemak toch uit naar een huurwoning. "Het invullen van de bon was routine", zegt ze. "Je deed het gewoon, zonder er veel van te verwachten. Voor de Multatuliweg stonden we nummer 9 op de lijst en dan verwacht je niet dat je het wordt. Het was een complete verrassing toen we, net terug van vakantie, het bericht kregen dat we toch mochten komen kijken." Het is haar een raadsel waarom al die mensen voor haar op de lijst de woning hebben laten lopen, want zij hoefde er niet lang over na te denken. "Wij zaten twaalfhoog op een flat in de Debussystraat en daarvoor hadden we acht jaar in een andere flat gewoond. Dat was niet bepaald een succes. Ik was van huis uit niet gewend dat er mensen boven me woonden en eigenlijk heb ik er ook nooit echt aan kunnen wennen dat je alles van elkaar hoort. Nu wonen we lekker vrij. Dat vind ik echt heerlijk." Qua ruimte is de familie er flink op vooruitgegaan. Ze hebben nu een ruime eengezinswoning met vier slaapkamers en een tuin.

Nog belangrijker is dat hun zoontje Dylan (6) hier beter uit de voeten kan. "Hij komt op een leeftijd dat hij graag buiten wil spelen. Dan zit je op een flat niet bepaald ideaal. In onze oude buurt waren er weinig speelplekken en bovendien kun je van twaalfhoog niet even een oogje in het zeil houden. Wat dat betreft zitten we hier een stuk beter: er zijn een paar speeltuinen om de hoek."

De kennismaking met de directe burens was een verrassing: dat bleken de vorige bewoners van haar ouderlijk huis te zijn. Twee deuren verderop wonen mensen met wie Jolanda jarenlang heeft gewerkt. "Ik voel me dus echt al een beetje thuis in de buurt", zegt ze tevreden. Er is maar een ding waar ze even aan zal moeten wennen, en dat is traplopen in haar eigen huis.

TIP

Verander zelf niets aan uw gasleidingen

Regelmatig zijn gasexplosies in het nieuws. Dat roept vragen op over de veiligheid van gasleidingen in een woning. Gelukkig is het zo dat gasinstallaties in Nederland over het algemeen veilig zijn. Delftwonen is verantwoordelijk voor de leidingen in uw huis en zal dan ook voor het noodzakelijke onderhoud zorgen.

Problemen met gasleidingen kunnen eigenlijk alleen ontstaan als mensen, die er geen verstand van hebben, er zelf aankomen. Breng dus zelf geen veranderingen aan, maar schakel een erkend installateur in! Zo'n installateur kunt u herkennen aan een waarborgcertificaat. Vraag hier dus altijd naar als u een loodgieter of ander installatiebedrijf wilt inhuren om iets aan uw gasinstallatie te veranderen.

Ruikt u een gaslucht? Bel dan altijd meteen met Vastgoed service: (015) 251 67 00.

Een goede buur... Jan de Vette

Hij heeft een passie voor 'zijn' stukje Delft en zet zich met hart en ziel in om daar het beste van te maken. Jan de Vette (66) noemt zijn inzet voor de Krakeelpolder een 'uit de hand gelopen hobby', maar het is eerder een volledige baan.



De bezieling voor de woonomgeving is De Vette met de paplepel ingegoten. "Mijn vader deed van alles voor de wijk, hij zat zelfs in het bestuur van Hippolytus, wat nu opgegaan is in Delftwonen." Voor zoon Jan begon het zo'n 24 jaar geleden toen hij zich opgaf als lid van de Bewonerscommissie Krakeelpolder Complex 007 en van de Ledenraad van Hippolytus. Sindsdien is hij nooit meer losgekomen van het wijkwerk. Naast voortrekker van de bewonerscommissie, is hij onder andere lid van het wijkplatform, doet hij de administratie van de Bewonerscommissie Westerkwartier en zet hij zich in voor het behoud van de winkelgalerij aan de Krakeelpolderweg.

Wijkburgemeester "Ik heb er een bepaalde lol in om klaar te staan voor andere mensen en me in te zetten voor hun belangen. Het is leuk om dingen te regelen voor mijn buurt." De Vette geeft grif toe dat hij de aandrijver is van de wijkactiviteiten. Door zijn enthousiasme worden anderen aangestoken. "Er zijn genoeg mensen die een handje willen helpen, maar ik ben de motor die hen aandrijft." Na bijna veertig jaar wonen in dezelfde wijk kent hij volop mensen die hij kan vragen om te helpen. Anders-



'Ze noemen me wijkburgemeester'

om weten burens hem ook te vinden als ze ergens mee zitten. "Omdat ik altijd alles regel, word ik weleens de wijkburgemeester genoemd."

Als wijkburgemeester houdt hij nauwkeurig de activiteiten van Delftwonen bij en probeert hij altijd inspraak te krijgen in beslissingen. "Ik zorg dat de Krakeelpolder niet vergeten wordt door de corporatie." Omdat hij zich al lange tijd verdiept in de wijk, heeft De Vette inmiddels een heel archief verzameld. "Een paar jaar geleden waren er problemen met de riolering. Ik had nog een plattegrond uit de tijd van het groot onderhoud, 25 jaar geleden. Daar kon ik Delftwonen mee helpen."

Perfect Een schone en gezellige leefomgeving is ontzettend belangrijk, vindt de Vette. Hij houdt zijn mond dan ook niet als iets die goede sfeer

bedreigt. "Als mensen bijvoorbeeld grofvuil buitenzetten, maar de gemeente niet inlichten, trek ik aan de bel." Bij de gemeente, Delftwonen en de wijkagent is hij een oude bekende. "Ik wil graag de aandacht op onze wijk vestigen, zodat er snel wat aan problemen wordt gedaan, als die zich voordoen." Aan vertrekken naar een ander deel van Delft wil de actieveling niet denken. Toen hij een jaar geleden verhuisde, was het naar een woning twee straten verderop. "Deze buurt heeft echt alles. Het is gezellig, ziet er mooi uit en je zit overal dichtbij. Ik woon perfect."

Jan de Vette is voorgedragen door een dankbare medebewoner. Kent u ook een zorgzame buurtbewoner die huurt van Delftwonen? Meld het de redactie. Wellicht is hij of zij een volgende keer de hoofdpersoon in deze rubriek.

Wijkfeest Krakeelpolder: supermiddag

Stralend weer en veel gezelligheid: het wijkfeest van bewonerscommissie Krakeelpolder Complex 007 op 23 augustus was een groot succes. Door sponsoring van verschillende instanties, waaronder Delftwonen, konden buurtbewoners van alle leeftijden gratis meedoen aan de activiteiten. Warm aangemoedigd door hun burens speelden jongeren een spannend potje boar-

dingvoetbal. Op het springkussen voor de kids was het een drukte van jewelste. Moeders zorgden voor extra kleur door de kleintjes te schminken. De ponywagen was helemaal 'hot' en reed continu. Gratis limonade en popcorn gaven nieuwe energie. Wat later in de middag kwamen de volwassenen in actie. Na een verrassend muzikaal spektakel door percussiegroep Ngoma was het tijd voor

de buurtbewoners om hun ritmegevoel te testen. Tijdens een workshop kon een aantal mensen kennismaken met de Afrikaanse muziek, waarna zij met elkaar een ingestudeerd nummer speelden. Klap op de vuurpijl was de barbecue voor alle bewoners van de Krakeelpolder. De bewonerscommissie kon na afloop maar één conclusie trekken: het was een supermiddag.

Werk in uitvoering: vierde kwartaal 2003



In onderstaand schema kunt u lezen waar wat gedaan zal worden. Het gaat merendeels om schilderwerk en vervanging of vernieuwing van dakbedekkingen, maar er worden ook andere zaken aangepakt. Door onvoorziene omstandigheden is het mogelijk dat de werkzaamheden in het eerste kwartaal van 2004 worden uitgevoerd. De bewoners worden vroegtijdig schriftelijk geïnformeerd over de startdatum en de specifieke uitvoering van het project. Nog vragen? Neem dan contact op met uw technisch beheerder.

complex	werkzaamheden
006 Arubastraat e.o.	• vervangen zoldertrappen
011 Herculesweg e.o.	• beugelen riolering in gemeenschappelijke bergingsgang
012 Haydnlaan e.o.	• modernisering liftinstallaties
018 Boerderijstraat e.o.	• vervangen houten privacyschermen
020 Zusterlaan e.o.	• balkonbedekking vervangen
101 Wippolderstr. e.o.	• vervangen dakbedekking aanbouwen
103 Emmalaan e.o.	• voordeuren schilderen
109 Händellaan e.o.	• onderhoud mechanisch ventilatiesysteem • coating vloeren bergingsgangen
111 Gaechflat	• schilderwerk noord-oostzijde (stadszijde)
113 Paxlaan	• herstel metselwerk borstweringen balkons • vervangen keukenblokken
114 Noordeinde	• vervangen keukenblokken
119 Meerkoetlaan e.o.	• vervangen kitvoegen badkamer + partieel herstel tegelwerk
120 Pijperring	• schilderbeurt
121 Congregatiehof	• vervangen dakbedekking daken en galerijbedekking
126 Koornmarkt e.o.	• vervangen keukenblokken
130 Peperstraat	• schilderbeurt • vervangen ramen
137 Buizerdlaan e.o.	• herstel tegelwerk badkamervloeren
138 W. Bilderdijkhof	• aanpak vochtproblemen kelders • modernisering liftinstallaties
203 Kinschotstraat e.o.	• schilderbeurt • vervangen dakbedekking
205 Fabritiusstraat	• schilderbeurt
208 R. de Graafweg e.o.	• partieel herstel straatwerk. • vervangen keukenblokken
209 T. van Berkhoutlaan	• voegen + hydrofoberen kopgevel
210 Sasboutstraat e.o.	• schilderbeurt
210 Persijnlaan	• vervangen dakpannen
218 R. de Graafweg HAT	• vervangen keukenblokken
222 Hof van Spiegeling	• onderhoudsbeurt mechanisch ventilatiesysteem • schilderbeurt

Nieuw aanbod vrijkomende woningen wekelijks vanaf woensdag

- Krant *Beter Wonen in Haaglanden*, beschikbaar op afhaalpunten, o.a. woningcorporaties (vanaf woensdag) en Publieksbalie gemeente (Phoenixstraat 16).
- Interactief
 - Teletekst (WoonText Haaglanden): InfoThuis of Casema servicekanaal, pag. 798
 - Internet: www.woonnet-haaglanden.nl en www.woonservice.nl

Bij Delftwonen kunt u ook terecht
op maandagavond tot 20.00 uur.

Tot uw dienst



adressen	telefoon	fax
vestiging klanten Kluizenaarsbocht 6 2614 GT Delft	(015) 888 05 00	(015) 888 05 05
reparatieverzoeken Reparatieverzoeken kunt u melden via nummer (015) 251 67 00 of via de website: www.delftwonen.nl Ook voor spoedeisende reparaties kunt u op dit nummer terecht.		
wijkpost Poptahof ma t/m vr: 10.00-11.00 uur Papsouwsewaan 206a 2624 EG Delft	(015) 262 86 21	(015) 257 18 51
seniorenservicepunt ma t/m vr: 09.00-12.30 uur	(015) 888 05 49	
correspondentieadres postbus 268, 2600 AG Delft		
vestiging directie Mozartlaan 422 2625 CS Delft	(015) 888 05 00	(015) 888 05 05
algemeen e-mailadres	delftwonen@delftwonen.nl	
internet	www.delftwonen.nl	
meldkamer Glaslijn Rechtstreeks te bellen bij glasschade; kosten € 0,25 per minuut. Het nummer is dag en nacht bereikbaar. De vervanging valt onder de collectieve verzekering.	0900 204 04 44	
Riool Reinigings Service RRS 24 uur service	(070) 336 88 88	
openingstijden Maandag van 08.30 uur tot 20.00 uur. Dinsdag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Voor intensieve of lange gesprekken kunt u het beste even bellen voor het maken van een afspraak.		
betalingsmogelijkheden Per pin en per kas: alleen locatie Kluizenaarsbocht. Per bank: BNG 28 50 37 676.		

klachten

Heeft u een klacht over de dienstverlening van Delftwonen, meldt het ons dan, zodat wij met u tot een oplossing kunnen komen. Indien u vindt dat wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben beantwoord, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de geschillencommissie Huursector. In onze brochure 'Klachtenregeling' kunt u lezen hoe een en ander in zijn werk gaat.