

Week 1

U kunt de schimmel op verschillende manieren bij Ymere melden.

- telefoon: 088 000 89 00
- www.ymere.nl/schimmel
- www.ymere.nl/mijnymere/
- Persoonlijk, bij een medewerker van Ymere

De schimmel is kleiner dan een opgevouwen tijdschrift.

De schimmel is groter dan een opgevouwen tijdschrift.

U haalt zelf de schimmel weg. U kunt zelf nieuwe schimmel voorkomen met deze tips. U krijgt hierover 2 mails van Ymere.

Komt de schimmel toch terug? Meld het dan opnieuw!

- telefoon: 088 000 89 00
- www.ymere.nl/schimmel
- www.ymere.nl/mijnymere/

De schimmelcoach komt bij u langs om te helpen met persoonlijke tips.

Als het nodig is, zal Ymere's aannemer Qbuild uw woning bekijken.

Week 2 tot 4

Wat gebeurt er na uw melding

Ymere's aannemer Qbuild komt om de schimmel te bestrijden. U krijgt een mail met wat u van hen kan verwachten.

U wordt binnen 5 dagen gebeld door Qbuild. Zij maken een afspraak om bij u langs te komen.

Heeft u een klacht: neem via 088 000 89 00 contact op met Klantenservice.

Komt u er niet uit? Dien een klacht in via de website: [Klachten over Ymere](#). Informeer ook uw [huurdersorganisatie](#).

Heeft u een klacht: mail met schade@ymere.nl.

Komt u er niet uit? Dien een klacht in via de website: [Klachten over Ymere](#). Informeer ook uw [huurdersorganisatie](#).

Binnen 14 dagen na uw melding komt Qbuild bij u langs.

- Zij bekijken uw woning en de schimmelplekken.
- Zij doden de schimmel.
- Zij informeren Ymere over de gevonden oorzaak.

U krijgt een mail van Ymere met de resultaten van het onderzoek.

Dit kan soms een paar weken duren. U kunt ook het Qbuild rapport opvragen.

Na week 4

Geen technische oorzaak
Ymere stuurt u een mail met wat ze gaat doen. Qbuild komt nog een keer langs om de gedode schimmel(plekken) over te schilderen.

Technische oorzaak

- Ymere stuurt een mail met wat ze gaat doen.
- Qbuild komt nog een keer langs om de gedode schimmel(plekken) over te schilderen.
- Ymere neemt contact op om de oorzaak op te lossen. Dit kan een paar weken tot maanden duren.
- Zelfs nog langer als u woont in een gebouw met een VvE. Want dan moet het probleem in overleg met de VvE worden opgelost.

Na 5 maanden
Ymere stuurt een mail per om te vragen hoe het gaat. Als schimmel terug is of de huurder nog niet volledig geholpen is, neemt Ymere persoonlijk contact op met huurder.