

Tweede monitor vocht- en schimmelaanpak

Van : Programma Woningkwaliteit, Stichting !WOON
Datum : 26-03-2025
Betreft : Bijdrage !WOON voor de tweede monitor Amsterdamse vocht- en schimmelaanpak

In juni 2024 schreef !WOON een evaluatie over het eerste half jaar van de gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak. Voor de tweede monitor wil !WOON opnieuw zichtbaar maken hoe wij samen met huurders de vocht- en schimmelaanpak beleven. Wij kijken eerst terug op de aanbevelingen uit de vorige evaluatie. Daarna volgt voor de tweede monitor een blik op de periode juni 2024 tot januari 2025. De tweede monitor is gebaseerd op algemene data van !WOON en een algemene indruk op basis van zeventig casussen waarvan een beschrijving is opgenomen in de bijlage. Op deze manier kunnen wij ook verder kijken dan de data en inzichtelijk maken welke situaties voorkomen en waar de verbetermogelijkheden liggen. In de lopende tekst wordt telkens naar het nummer van een casus verwezen die vervolgens in de bijlage beschreven is.

Terugblik op vorige aanbevelingen

In de vorige evaluatie van juni 2024 werd een aantal aanbevelingen gedaan op basis van de ervaringen van !WOON. Hieronder volgt een korte terugblik op deze aanbevelingen in de periode van de tweede monitor.

- Pak ook snel meldingen op die niet via meldformulieren binnenkomen

Meldingen per mail door gemachtigden van huurder of huurders zelf worden nog niet altijd goed opgepakt (casus 10, 12, 16, 17, 23, 61). In een aantal gevallen worden ze zelfs teruggestuurd naar de verzender met het verzoek contact op te nemen via een portaal of direct contact op te nemen met een co-maker. Mocht een corporatie gebruik maken van een portaal, zorg er dan voor dat deze zo toegankelijk mogelijk is (dus niet met te uitvoerige vragenlijsten). Een simpel meldformulier dat een bevestiging stuurt en bereikbaarheid per email en telefoon werkt het beste voor huurders en hun gemachtigden.

- Schep duidelijkheid over onderzoek, rapportage en opvolging

De afspraken over het delen van rapportages brengt verbetering. Waar het eerder zeer uitzonderlijk was dat de corporatie een rapportage deelde, gebeurt dat nu steeds vaker. Soms moet huurder of !WOON er nog meermaals expliciet naar vragen, maar de rapportages worden steeds vaker opgestuurd. Dit geeft meer inzicht voor de huurder.

Duidelijkheid over onderzoek en opvolging blijft nog wel vaak uit, waardoor huurders niet altijd weten waar ze aan toe zijn (casus 2, 4, 15, 29, 37, 51, 54, 57, 59, 63). Over de rapportages en het gebrek aan duidelijkheid voor huurders staat op pagina's 4 en verder meer informatie.

- Blijf oog houden voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen

Er is nog geen concreet plan voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen. Daarbij valt het volgende op.

Vaak ziet !WOON in de bewonersadvisering de term bewonersgedrag voorbijkomen. !WOON waarschuwt al vanaf het begin van de aanpak voor het gebruik van de term bewonersgedrag. Daar zijn een aantal redenen voor. Ten eerste is het vaak onjuist om bewonersgedrag als (enige) oorzaak van de vochtproblemen aan te wijzen. Vocht en schimmel in woningen hebben vaak een complexe oorzaak waarbij een combinatie van factoren een rol speelt, zo ook de invloed van een bewoner op de vocht- en ventilatiehuishouding. Vaak wordt echter onterecht de conclusie bewonersgedrag getrokken als er niet meteen een bouwkundige oorzaak gevonden wordt. Dan sla je als corporatie snel de plank mis (casus 1, 6, 7, 20, 38, 49, 50, 66). Daarnaast is een streven van de vocht- en schimmelaanpak om het vertrouwen van huurders te herstellen. Een huurder zelf de schuld geven door te spreken van bewonersgedrag draagt daar niet aan bij, ook als het wel een van de oorzaken is. Bewoners zullen op deze manier minder snel advisering en informatie over vocht en schimmel aannemen (casus 32, 33, 34, 69). In het algemeen is het in ieder belang om bij binnenklimaatproblemen voorbij te gaan aan de schuldvraag en in het algeheel te bekijken wat het handelingsperspectief is van de betrokken partijen.

Tegelijkertijd kan bewoning dus wel een factor van betekenis zijn bij binnenklimaatproblemen. Er duiken dan ook steeds meer initiatieven op van partijen buiten de corporaties, maar ook van de corporaties zelf, om aan bewonersadvisering te doen. Wij vinden dat er ruimte moet zijn om hiermee te experimenteren. Bewonersadvisering moet echter wel tactvol gebeuren. Het startpunt blijft dat huurders serieus moeten worden genomen en dat ze daarbij niet altijd zitten te wachten op coaching of een tijdelijke oplossing. Ook moet niet het idee ontstaan dat met kleine aanpassingen in het gedrag of end-of-pipe technieken de structurele en ingewikkelde vocht en schimmelproblemen kunnen worden opgelost.

- Werk oplossingsgericht aan technische verbeteringen

In een aantal gevallen wordt er inderdaad oplossingsgericht gewerkt aan technische verbeteringen. Zo krijgt een huurder af en toe een voorstel om een voorzetwand te laten plaatsen aan de buitengevel voor het oplossen van condensatieproblemen. Ook zien wij dat corporaties na klachten van een huurder over natuurlijke ventilatie en schimmelvorming steeds vaker het plaatsen van mechanische ventilatie aanbieden. Let er daarbij wel op dat de mechanische ventilatie in de uit-stand niet de luchtstroom blokkeert en dat de mechanische ventilatie niet lichtgeschakeld is of nadraaitijd heeft.

Verder zien wij dat bij complexere technische verbeteringen de corporatie soms lang de tijd nodig heeft en bij aanstaande renovaties de corporaties minder geneigd zijn om grote ingrepen aan de woning te verrichten. Dat is op zich te begrijpen, en zo is het ook beschreven in het Plan van Aanpak, maar de (juridische) verplichting om binnen een redelijke termijn van zes weken een gebrek te verhelpen blijft natuurlijk staan. Ook moet een renovatie die over jaren in plaats van maanden gepland staat geen aanleiding zijn om nodige verbeteringen en ingrepen in de woning uit te stellen tot de renovatie of planmatig onderhoud (casus 19, 36, 55).

Aantal meldingen bij !WOON

In de periode mei 2024 tot en met januari 2025 heeft !WOON op 845 unieke adressen contact gehad over schimmel en ventilatie. Een contact kan variëren van een eenmalig advies tot ondersteuning bij een Huurcommissie procedure. Het kan zijn dat er daarvoor en daarna ook contact was over dit adres, maar in deze periode waren het in ieder geval 845 verschillende huurders die over dit onderwerp contact met ons opnamen. Dit is iets minder dan de 949 adressen uit de vorige evaluatie. Een verklaring is wellicht dat de zomermaanden, waarin contact over vocht en schimmel bij !WOON doorgaans afneemt, ook in deze periode vallen. De 845 adressen zijn verder uitgesplitst naar corporatie en stadsdeel:

STADSDEEL

CENTRUM	77
NIEUW-WEST	134
NOORD	118
OOST	169
WEESP	6
WEST	137
ZUID	104
ZUIDOOST	100
TOTAAL	845

CORPORATIE

DE ALLIANTIE	49
YMERE	210
ROCHDALE	122
LIEVEN DE KEY	90
EIGEN HAARD	218
STADGENOOT	156
TOTAAL	845

Casuïstiek en aanbevelingen

De vocht- en schimmelaanpak is uiteraard veel meer dan alleen data en trends. Bij !WOON maken wij in de dagelijkse praktijk mee hoe de vocht- en schimmel wordt beleefd door bewoners en welke vruchten de gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak afwerpt. Om een beeld hiervan te kunnen schetsen is de casuïstiek van !WOON bekeken. Er zijn veertig casussen willekeurig geselecteerd. Ook zijn de 'signalen' uit de periode van de tweede monitor geselecteerd. Signalen zijn opvallende zaken die medewerkers van !WOON doorsturen naar het programma woningkwaliteit van !WOON. Dit levert in totaal zo'n zeventig geanonimiseerde casussen op die kort zijn beschreven in bijlage 1.

De algemene strekking op basis van de casuïstiek is dat er nog genoeg verbetermogelijkheden zijn. Het beeld beklijft dat huurders vaak lang moeten wachten op duidelijkheid en op een

oplossing en dat zij die oplossingen niet voor elkaar krijgen via de reguliere wegen. Concrete aanbevelingen naar aanleiding van het bestuderen van de casuïstiek volgen hieronder.

Gaat het dan nooit goed? Huurders komen niet vaak bij !WOON met een verhaal dat het goed gaat. De verhalen waar het wel goed laten zien waar de verbetermogelijkheden liggen. Wat opvalt is dat het vooral goed gaat als de corporatie regie neemt over de schimmelaanpak van een woning door concreet met een plan van aanpak te komen en daar huurder blijvend over te informeren (casus 18, 24, 28).

Op basis van de casuïstiek komen wij tot de volgende aanbevelingen voor de tweede monitor:

- Zorg voor goede inspecties van corporaties en co-makers

De eerste inspectie is een centraal onderdeel van de vocht- en schimmelaanpak. Waar schimmel is, is te veel vocht. De inspectie moet een eerste indicatie geven waar dit vocht vandaan kan komen. De inspecties worden redelijk snel ingepland, zo blijkt uit de cijfers van de corporaties zelf. Veel corporaties hebben de inspecties uitbesteed aan externen (co-makers). De inspecties die !WOON heeft gezien zijn niet altijd van het gewenste niveau. Vaak wordt er in heel algemene zin gekeken naar het vocht- en schimmelprobleem, maar worden cruciale onderdelen (bijvoorbeeld controleren van het debiet op het ventilatiesysteem of de invloed van de kruipruimte) overgeslagen (casus 20, 30, 31, 50). De inspecties verlopen in die gevallen niet volgens het door Cauberg Huygen opgestelde stroomschema. De conclusies uit het rapport zijn voor de huurder en waarschijnlijk ook voor de corporatie nog te onduidelijk. De eerste inspecties hoeven niet per se door een bouwkundig bureau gedaan te worden, maar de inspecties moeten wel verbeterd worden.

Daarnaast is de bewonersadvisering en de term bewonersgedrag in de rapportages niet bevorderlijk. De bewonersadvisering is te algemeen en kan daardoor wellicht beter niet gedaan worden. Een voorbeeld zijn rapportages waarin algemeen advies wordt gegeven aan huurder over het gebruik van mechanische ventilatie en de ventilatieroosters terwijl deze beide niet aanwezig waren in de woning. De conclusie was in een aantal rapportages bewonersgedrag terwijl de rest van de rapportage daar geen aanleiding toe gaf (casus 30, 31, 50). Over de term bewonersgedrag is bij de terugblik op de vorige aanbevelingen al uitgebreid gereflecteerd.

- Pak regie in het oplossen van schimmelproblemen

Schimmel heeft een grote impact op het leven van een huurder. Huurders hebben behoefte aan duidelijkheid hoe zij zo snel mogelijk uit deze situatie kunnen komen. Wij zien echter dat huurders niet weten waar ze aan toe zijn en soms zelf opgeven om melding te maken. Ook als een corporatie daarom wel wat wil doen, lopen de werkzaamheden mis vanwege slechte communicatie tussen huurder en verhuurder (casus 60, 69). Daarnaast is het ook zo dat de doelgroep huurders niet altijd weet waar en hoe ze terecht kunnen bij de corporatie en het dan opgeven nadat ze het al meerdere keren hebben gemeld.

Een terugkerend probleem is dat de aansturing mist. Wat wij van huurders horen is: 'er is iemand langsgekomen voor een inspectie, daarna zijn er allerlei aannemers geweest en vervolgens is er

niks gebeurd' (casus 2, 4, 15, 29, 37, 51, 54, 57, 59, 63). Het is vaak zo dat in een vocht- en schimmeltraject er meerdere co-makers over de vloer komen, maar dat de corporatie zelf nooit komt kijken. De aanbeveling is om regie te nemen over de schimmelproblemen van huurders. Alhoewel er veel gebruikt wordt gemaakt van co-makers en aannemers voor het opsporen en oplossen van schimmelproblemen zijn de corporaties verantwoordelijk en moeten zij ook die verantwoordelijkheid en regie pakken om aan huurders duidelijk te maken hoe schimmelproblemen worden aangepakt.

Een veelvoorkomende complicerende factor is de aanpak van een probleem is de tussenkomst van een Vereniging voor Eigenaren (casus 4, 63). Voor huurder voelt het dan alsof de corporatie de verantwoordelijkheid afschuift op de VvE, terwijl de corporatie uiteraard verantwoordelijk is voor het woongenot van de huurders. Daarbij zien wij dat het vanwege onduidelijkheid of te weinig maatregelen door de corporatie soms nodig is om een zaak te escaleren door bijvoorbeeld een Huurcommissie procedure te starten en/of een handhavingsverzoek bij de gemeente in te dienen (casus 3, 10, 13, 19, 36, 38, 41, 43, 45, 47, 51, 57, 58, 63, 66, 68). Na het nemen van dergelijke stappen blijkt het soms wel mogelijk te zijn om de gevraagde maatregelen te nemen. Zo zijn er voorbeelden dat huurder en !WOON melding maakte over het ontbreken van mechanische ventilatie en groei van schimmels, maar dat de corporaties na inspectie en herhaalmeldingen geen mechanische ventilatie wilde aanbrengen. Toen de gemeente kwam en een aanschrijving deed voor het aanbrengen van mechanische ventilatie kon het opeens wel (casus 3, 14). Ook merken wij dat na het starten van een Huurcommissie procedure er soms wel meer kan. Het is zonde om te wachten op dit soort escalaties.

Als er meer regie wordt gepakt op schimmelcasussen, bijvoorbeeld door het aanstellen van een schimmelteam dat het verloop van deze casuïstiek in de gaten houdt, dan zal dat de aanpak sterk verbeteren.

- Pro actieve aanpak

Er is al vaker gesproken over het pro-actief, complexgewijs opsporen van schimmelproblemen. In de data van de aanpak bleek eerder dat er niet veel meldingen per complex binnenkomen. Als wij bewoners echter spreken, dan horen wij vaak dat burens soortgelijke vocht- en schimmelproblematiek hebben. Wij merken ook dat men zich schaamt voor de schimmel en daardoor geen melding doet. Of dat het vertrouwen in het doen van een melding weg is. Blijf nadenken over pro-actief benaderen van huurders in complexen waar vermoedt wordt dat er structurele problemen zijn. Zo worden ook de huurders die niet zelf melden geholpen en kan er preventief te werk worden gegaan.

Bijlage 1. Overzicht casuïstiek

Uit 343 adressen waar !WOON in november en december 2024 contact mee heeft gehad zijn ‘random’ steekproefsgewijs veertig casussen geselecteerd. Deze zijn per casus kort beschreven. Eenmalige contacten zijn niet beschreven. Van de veertig casussen waren er tien met een eenmalig contact. Er blijven uit deze selectie dus dertig casussen over. Verder zijn er ook veertig ‘signalen’ opgenomen. Medewerkers van !WOON kunnen tijdens de registratie van contacten naar eigen inzicht signalen registreren bij spaak lopende zaken en andere opmerkelijke kwesties. Dit zijn signalen uit de periode van de tweede monitor, dus van 1 juni 2024 tot en met 31 januari 2025. De teksten uit de signalen zijn direct overgenomen. Adressen, namen van medewerkers van !WOON, de corporatie en aannemers ten behoeve van de anonimiteit verwijderd. Hier en daar is een woord verduidelijkt en zijn afkortingen voluit geschreven.

SIGNALEN

NUMMER	Omschrijving:
1	Bij meerdere huurders in dit complex ontstaat schimmel op een zeer natte plek (voorgevel heeft daar een betonnen kolom). Verhuurder reageert zonder verrichten/nameten na onderzoek van WOON dat er sprake is van een koudebrug, dat ze er daarom niets aan kunnen of gaan doen en dat huurder beter moet ventileren. Wel stuurt [corporatie] 4 verschillende co-makers langs (die allen aan huurder vertellen dat het geen koudebrug, maar lekkage is). Ook de Huurcommissie neemt stelling verhuurder over in gebrekenprocedure (wordt verloren, huurder krijgt geen huurkorting en ook de huurverhoging gaat door). Jaar later: zomer, warm buiten, wel veel regen, nog steeds heel erg nat. WOON opent opnieuw gesprek hierover met verhuurder, die geeft WOON nu wel gelijk. Update: [corporatie] erkent het nu dus wel.
2	[corporatie] laat huurder al maanden in een woning vol schimmel wonen die is ontstaan na lekkage. N.a.v. mijn klacht zijn er wel aannemers ingeschakeld maar niemand voert wat uit. [corporatie] is erg traag en laks met het verhelpen van deze ernstige klachten. Update: half juni huurster tijdelijk uitgeplaatst voor werkzaamheden. Er loopt het nodige aan onderzoek naar oorzaak. Onder de dakbedekking blijkt het droog. Rest van onderzoek moet nog.

3	Huurder heeft last van schimmel in de badkamer, bij meting blijkt dat de natuurlijke ventilatie het niet/onvoldoende doet. Na schrijven WOON zegt [corporatie] toe mechanische ventilatie te plaatsen. Er komen verschillende co-makers, maar ventilatie wordt niet vervangen. Na een half jaar wachten en doorvragen krijgt huurder uiteindelijk als reactie van verhuurder dat er geen mechanische ventilatie geplaatst kan worden dus dat ze zelf maar goed moet ventileren (hetgeen dus niet kan) en daarmee is volgens verhuurder de kous af. Huurder krijgt wel een huurverhoging. Update: na aanschrijving gemeente gaat [corporatie] wel werkzaamheden inplannen voor het plaatsen van mechanische ventilatie.
4	Huurders van [adressen] klagen al tijden over schimmel en vocht in de badkamer. De doucheputjes overstromen geregeld. Oorzaak is een lekkage in de standleiding. [corporatie] wijst naar VVE en lijkt niet in actie te komen. Na een mail vanuit mij naar de manager dagelijks onderhoud is er nog steeds geen reactie of actie gekomen.
5	Huurder heeft schimmel en lekkages in de badkamer. De opzichter van [corporatie] is in de woning geweest. Naderhand geeft hij aan dat de oorzaak huurdersgedrag is, er zou te lang te heet gedoucht worden. Opzichter zegt dit niet tegen huurder zelf, maar tegen bewonersconsulent van Woon. Update: in september opnieuw huisbezoek samen met [naam] in verband met discussie oorzaak.
6	Huurder heeft enorm last van optrekkend vocht. Werkzaamheden die tot nu toe zijn uitgevoerd hebben niet geholpen. Huurder heeft veel contact met de corpo. Die zegt nu dat huurder moet ventileren... Zoals huurder het zelf aangeeft: "Deze dame weet werkelijk niet waar het over gaat. Vroeg mij dus wat er aan de hand was. Toen gaf ze mij de oplossing,,,, ventileren.!!!'n Ff serieus" Update: zaak loopt bij Huurcommissie. Communicatie kan in rapportage.

7	Huurder heeft last van doorslaand vocht vanuit badkamer naar woonkamer/hal. opzichter van [corporatie] geeft aan dat ze beter moet ventileren.
8	Huurder heeft schimmelvorming en de afzuiging in de douche en keuken werkt niet. Huurder is klaarblijkelijk alleen geïnteresseerd in het verkrijgen van andere woning en vraagt daartoe een huisbezoek van !WOON. [corporatie] heeft regelmatig schimmelvorming verwijderd en is blijkbaar ook niet bezig met controle ventilatie.
9	woon lukt het af en toe niet om boven tafel te krijgen hoe er gemeld wordt, of er gemeld wordt. Zaken lopen dan ook aan onze zijde vast. Buurtteam gevraagd regiehouder te zijn en waar het gaat om communicatieproblemen deze op te lossen. Via Buurtteam is afspraak tot stand gekomen, het buurtteam heeft ook op 2-7-2024 een schriftelijke melding ingediend dat de ventilatie het niet goed doet, dat er wel enkele keren mensen zijn komen kijken maar dat dit niet leidde tot actie/conclusie/informatie. !WOON heeft ventilatie (MV) nagemeten, inderdaad onder de maat. Betreft [corporatie]-woning
10	Huurder woont circa een jaar op dit adres en heeft te maken met ernstige zwarte schimmelklachten in slaapkamer, keuken en badkamer. Het is al 6x verwijderd maar komt steeds terug. Verhuurder = [corporatie] die heeft 1x iemand gestuurd om de schimmel te verwijderen. Sinds 29nov jl. wordt er echter niet meer op schriftelijke berichten van huurder inzake de schimmel door verhuurder gereageerd. Woon herinnert [coproratie] in januari 2024, dient procedure in in maart, verhuurder meent zaak af te handelen eind mei door te verwijzen naar meldwebsite. huurcommissie doet uitspraak in juli, huurder krijgt gelijk. Update: in juli haalt [corporatie] schimmel weg maar doet niks aan ventilatie. Eind juli herinnering gestuurd.

- 11** In [buurt] zeer actieve ambtenaar vraagt of wij huurder kunnen bijstaan bij aanvraag urgentie (en zo niet, of het weer bij hem terug kan komen), wegens overmatige schimmelvorming in [corporatie]-woning en astma bij kind. Collega geeft aan dat we wel woningopname kunnen doen mbt schimmel en huurder gevraagd naar foto's schimmel.

- 12** [corporatie] geeft nog steeds aan geen reparatieverzoeken aan te nemen via email.

- 13** Badkamer ventilatie werkt niet, verhuurder zegt toe die te vervangen voor mechanische ventilatie, maar houdt daarmee op nadat ze stellen dat de vervanging onmogelijk zal zijn. Huurder wordt geadviseerd zelf beter te ventileren (?). Schimmel wordt verwijderd (zal bij uitblijven alternatief voor ventilatie terugkeren). Vervolgens komt er wel een huurverhoging: huurder en ik maken bezwaar, overleggen met [naam] en [naam], Ik stel voor geen huurverhoging zo lang gebrek niet opgeheven wordt, verhuurder toont begrip, maar vervolgens wordt bezwaar wel aan Huurcommissie voorgelegd.

- 14** Er is sprake van onvoldoende ventilatiemogelijkheden in de woning. geen roosters en natuurlijke ventilatie. volgens monteur van [corporatie] wekt natuurlijke ventilatie prima en is de houtrot in het deurkozijn als gevolg van vochtoverlast in de badkamer de schuld van huurder: ze had beter moeten verven. Ook het herstel moet huurder volgens verhuurder zelf doen. Update: nadat woningkwaliteit gemeente een voorzieningenlijst heeft opgestuurd is [corporatie] aan het werk gegaan en hebben ze mechanische ventilatie in de badkamer en keuken geïnstalleerd en andere werkzaamheden uitgevoerd.

- 15** In tijdelijke woning is ook sprake van lekkage, vocht en schimmel. Dit vanuit de badkamer. [corporatie] heeft een aannemer ingeschakeld. Deze is 1 keer geweest en zou terugkomen om tegels te vervangen. Dit is niet gedaan. Tevens is er nog steeds geen reactie op schadevergoeding die op 17-6 ingediend is. Ik mail steeds met : [naam] en [naam]. [naam] reageert wel en zegt weer afhankelijk te zijn van [naam]. [naam] reageert niet.
- 16** Volgende signalering op dit adres. Ik doe een gebrekenmelding n.a.v. een huisbezoek van een collega. Ik voeg de recente gebrekenmelding van Buurtteam bij en geef aan dat het eerder gemeld is. [corporatie] geeft ondanks de bijlage toch aan dat huurder alleen in 2023 heeft gemeld maar dat er in maart wel contact is geweest over ventilatie. ook geeft [corporatie] aan dat er natuurlijke ventilatie is en impliceren zij dat ze er niks aan kunnen doen. Vanwege verlof van collega die het huisbezoek heeft afgenomen kan ik niet dubbel checken of er mechanische ventilatie of natuurlijke ventilatie is, maar ik ga uit van mechanische ventilatie. Ook buurtteam en huurder geven aan dat het om mechanische ventilatie gaat. Ook verifieert buurtteam dat ze in juli een melding hebben gedaan. Dit teruggelegd bij [corporatie] met verzoek om herstel gebrek (onvoldoende ventilatie met vochtoverlast als gevolg). Signalering vanwege ontkennen eerdere melding en mogelijk ontkennen mechanische ventilatie. Update: zonder verder inhoudelijk in te gaan op mijn mails verwijst medewerker [corporatie] door naar klantenservice voor het maken van een afspraak.
- 17** [corporatie] geeft aan geen eerdere melding te hebben ontvangen.

18	[corporatie] haalt hier schimmel weg, maar gezin zit met vochtige hal en aangrenzende douche en toiletruimtes in verband met niet werkende ventilatie. Gemeld, eveneens met bewonersadvies aan huurder. [naam] ook reeds hierover gemailld. Update: Na onze melding is er een afspraak gemaakt met huurder voor aanpak ventilatieprobleem. na inzet woon dus traject om door ringetje te halen (als het lukt met die ventilatie)
19	[corporatie] doet niets aan isolatie die leidt tot flinke schimmel in de woning, omdat de maatregelen die genomen kunnen worden pas bij planmatig onderhoud of renovatie worden gedaan. Zie ook de mail van de opzichter van februari 2024. Tegelijkertijd weten ze dat er sprake is van schimmel en constructief probleem (geen bewonersgedrag) maar weigerden ze huurverlaging en stuurden ons naar de Huurcommissie omdat ze weten dat het daar een moeilijk verhaal wordt.
20	[aannemer] (co-maker [corporatie]) neemt ventilatie niet mee in schimmelinspectie. Update: Op huisbezoek geweest. ventilatie voldeed inderdaad niet.
21	Verder is woning toegewezen aan te groot huishouden, terwijl (verder gegroeide) gezinsgrootte als bewonersgedrag wordt weggezet. Woning is 58m2 volgens BAG en verschaft aan een huishouden van 5. Ventilatie in toilet doet het niet goed. Douche is op orde. Schimmel ook in keukenkastjes, binnenklimaatprobleem. [naam] gaat woningopname uitwerken en mede met argument minder dan 12 m2 bij toewijzing extra inspanning van corpo vraagt.

- | | |
|----|---|
| 22 | Overduidelijke schimmel waar [corporatie] (nog) niets tegen heeft gedaan. We houden het nog even in de gaten, mocht er niets gebeuren wordt dit ook een melding waard gok ik. De gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak heeft hier zijn vruchten (nog) niet afgeworpen. |
| 23 | Er is niet eens echt sprake van schimmel maar desalniettemin deze signalering want ik heb wel het gemeld en krijg dan de volgende automatische reply;
U heeft contact met ons opgenomen over vocht en schimmel. Ik vind het vervelend om te lezen dat u last heeft van vocht en schimmel in uw woning. Op onze website leest u wat u kunt doen om vocht en schimmel te voorkomen. Lukt het niet om de schimmel zelf weg te krijgen? Dan meldt u dit via het formulier 'Vocht en schimmel'. Heeft u het formulier ingevuld? Dan neemt het bedrijf [co-maker] contact met u op om een afspraak te maken. |
| 24 | Huurder teruggebeld na zes weken. Corporatie is daadwerkelijk gestart met een aanpak! Schimmel verwijderd, vochtdoorslag tegengegaan en ventilatie wordt nog verbeterd. Huurder is redelijk tevreden. Eerste keer in maanden dat een corporatie opvolging geeft aan melding op een adequate manier. Vandaar de signalering. |
| 25 | [corporatie] meent dat het probleem ligt in een rioolafvoer die van waternet is. Onduidelijk is of dat waar is, maar in ieder geval komt er vocht de woning in en leidt dat tot de afgrijselijke plaatjes zoals in het rapport van voorbereidend onderzoek. Het is niet gelukt dit goed te regelen voor huurder buiten de Huurcommissie om. |

- 28** Sinds inspuiten isolatie in muur, aanpak vloer en plaatsing HR-glas schimmelproblemen. Woning wordt al lang door mevrouw (en eerder haar moeder) bewoond. Schimmel was sinds 2018 nieuw. In ons dossier zit uitgebreide correspondentie sinds maart 2024 tussen huurder en verhuurder, wij hebben 19 november 2024 er een mail overheen gedaan met verwijzing naar schimmelvorming sinds renovatie en gescheurd glas, terwijl huurder ook herinneringen stuurde. op 12-12 krijgen we een heldere terugkoppeling van wat verhuurder allemaal gaat doen, nadat er eerst contact met huurder is geweest.
- 29** Eerste schimmelvorming zichtbaar. [corporatie] stuurt telkens verkeerde mensen aldus huurder.
- 30** [co-maker] doet een onderzoek namens [corporatie]. Het schimmel onderzoek gaat alleen over het gebruik van de woning.
- 31** [co-maker] doet namens [corporatie] een onderzoek naar schimmel. Ze "onderzoeken" alleen gebruik van de woning, niet de technische gebreken. Tussen neus en lippen door zie ik dat er geen mechanische ventilatie is en geen roosters. dit lijkt mij niet de bedoeling. Ook kreeg huurder het rapport pas na 10 maanden nadat !WOON het opvroeg.

32	Bewoner meld zich met vocht- en schimmelproblemen. Volgens huurder zou een medewerker van [corporatie] gezegd hebben dat ze blij moet zijn dat ze niet dakloos was en dat ze ook niet zo veel kinderen moest nemen in een kleine woning. Ze zegt dat de meeste burens schimmelklachten hebben. De kinderarts betrokken bij de burens gaf blijkbaar bewijs dat die kinderen astma kregen door de woning. [corporatie] wuifde dat weg aldus mw.
33	Huurder zit al enkele maanden met zeer ernstige schimmel (zie foto's bijlage). De aannemer van [corporatie] is er in ieder geval al begin oktober geweest. Vervolgens is er niets mee gedaan. De hele woning stinkt en de slaapkamer van dochter is onbruikbaar door de schimmelaantasting.
34	Verhuurder stuurt [co-maker] naar woning om onderzoek te doen en diagnose te stellen. Standaard rapport zonder duidelijke bevindingen> doorgestuurd naar [aannemer], die huurder belt om te zeggen dat er geen werkopdracht voor hen in staat, dus dat zij niet weten wat er gedaan moet worden. Schimmel is eerder al "aangepakt" door verhuurder, keerde nu weer terug.
35	In mei is [aannemer] geweest n.a.v. een schimmelmelding. Toen is er een ernstige lekkage in de berging (zie meest recente gebrekenmelding bijlagen), overgeschilderd. Navraag bij [corporatie] leert dat er geen rapport van de inspectie die [aannemer] heeft gedaan.

- 36** Op dit adres speelt al tijden dat er vochtdoorslag vanuit de achtergevel is. Ik ben langs geweest, brief gemaakt en gestuurd (zie bijlage). Nu heeft [corporatie] aan [aannemer] de opdracht gegeven om de ramen te vervangen/herstellen. Ik heb hen gebeld, maar voor de achtergevel hebben ze totaal geen opdracht gehad. Buurmeisje van deze huurster heeft al een Huurcommissie zaak gewonnen. Schijnbaar heeft [corporatie] al tegen haar gezegd dat het te duur zou zijn om iets te kunnen doen en dat ze het dus laten zitten. Ik heb haar om de uitspraak gevraagd, zodra ik die heb zal ik die doorsturen. Verder ga ik nog even met [corporatie] stoeien, maar ik denk ik signaleer het vast!
- 37** Op 21-11 geef ik aan dat bij normale situatie in deze woning extreme condensvorming is te verwachten gezien de oude kozijnen, én terugkeer van de schimmel in een hoek (drie zijdes aan koude buitenlucht, met een koudebrugeffect van een betonpilaar erbij). Op 17-12 gereklameerd. Omdat er geen schimmel is op het moment, snap ik dat er niet binnen twee weken langsgesproken wordt. Maar het oppakken van de zaak zou mooi zijn. Gevraagd: een levensteken.
- 38** De rapporteur van de Huurcommissie constateert een A-gebrek omdat er in de douche in het geheel geen ventilatiemogelijkheid direct naar buiten is, woning van [corporatie]. Verder schimmel en lekkende riolering. Woon heeft gebreken in maart 2024 helder gemeld, verhuurder heeft toegezegde aanpak niet gestand gedaan. De beoordeling van [corporatie] van 19-03-2024 is ernstig op bijna alle punten. Een ervan: Badkamer Op het plafond en voegen in de badkamer is schimmel te zien. Het betreft hier geen technisch gebrek. U kunt de schimmelvorming voorkomen door te ventileren.
- 39** [bericht aan corporatie]. Er is langdurig sprake van lekkage op dit adres. Dit heeft geleid tot een huurverlaging vanaf oktober 2023 bij uitspraak van april 2024. Op 3-1-2025 is er een schimmelverwijderingsbedrijf langs geweest. Ik begreep van uw huurder dat deze onverricht ter zake is vertrokken wegens de actieve lekkage. -graag ontvangt huurder het rapport dat dit bedrijf heeft opgesteld -schimmelverwijdering en aanpak van gevolgschade moeten inderdaad gedaan worden, maar eerst moet de lekkage verholpen worden. Ik verzoek u, zo nodig sommeer ik u om binnen twee weken een plan van aanpak met redelijke termijnen te verstrekken aan huurder. De woning is momenteel, in de woorden van huurder, een veredelde garagebox. Dat is natuurlijk een onwenselijke situatie en leidt bij u, naast het niet invullen van uw volkshuisvestelijke taak, tot huurderving. We hopen dan ook op spoedige reactie en actie.

40	Huurder heeft huurverlaging via huurcommissie wegens schimmel als gevolg van vochtplekken. [corporatie] meent dat het hersteld is, maar de schimmel zit er nog. Los van de hersteldiscussie is het natuurlijk vreemd dat er geen actie tegen de schimmel wordt genomen. Info van huurder, we wachten nog op stukken ter onderbouwing.
STEEKPROEF	
41	De mechanische ventilatie is sinds november 2023 stuk. Na vele meldingen is de mechanische ventilatie nog steeds niet gerepareerd als huurder in augustus 2024 contact opneemt. Kort nadat er een Huurcommissieprocedure wordt gestart, is de mechanische ventilatie alsnog gerepareerd. Weliswaar 48 weken na de eerste melding.
42	Vanaf mei 2024 ontstaan er vocht en schimmel plekken in een slaapkamer. Huurders hebben onmiddellijk melding gedaan. Na herhaaldelijk melden komt er na twee maanden later een extern bedrijf kijken die het teruggerapporteerd heeft aan [corporatie] dat er sprake is van een lekkage. Aanvankelijk wilde [corporatie] er niet vanuit gaan dat er een daklekkage zou kunnen zijn omdat het dak onlangs was vernieuwd. [aannemer] heeft de daklekkage verholpen. Door langdurige vochtinwerking moesten enkele muren opnieuw gestuuct worden en de badkamer vernieuwd worden. In januari 2025 is de gevolgschade van de lekkage hersteld.
43	Huurder benadert !WOON in februari 2024 in verband met ernstige vocht en schimmelproblemen. Een huisbezoek wijst uit dat er waarschijnlijk sprake is van een lekkage. Op 20 februari 2024 melding gedaan bij [corporatie]. Op 9 april is nog geen reactie van [corporatie]. Daarop besloten een verzoek neer te leggen bij de Huurcommissie. Op 18 december 2024 heeft de Huurcommissie geoordeeld dat er sprake is van vochtdoorslag/lekkage met schimmel tot gevolg.

44 Een lekkage van april 2023 speelt korte tijd nadat deze hersteld zou zijn weer op. In mei 2024 zou het hersteld zijn. Na verloop van tijd blijkt dat de lekkage niet goed hersteld is en weer terug komt.

45 Mechanische ventilatie is defect in keuken en badkamer. Huurder ervaart (nog) geen schimmel maar voornamelijk stankoverlast. Meldingen leveren eerst niets op maar nadat huurder zelf een installateur heeft laten rapporteren aan [corporatie] werden de gebreken verholpen. [corporatie] heeft compensatie en tijdelijke huurverlaging toegekend aan huurder.

46 Huurder heeft last van schimmel in op verschillende plaatsen van de woning. Er is mogelijk sprake van een lekkage in de badkamer en condensatievocht op koude constructiedelen (rondom enkele beglazing).

47 Huurder meldt zich bij !WOON in augustus 2024, één jaar nadat er een lekkage is ontstaan. Ook is de mechanische ventilatie kapot. Gebrekenmelding gedaan door !WOON op 11 november. Omdat niet binnen 6 weken hersteld is, is er een Huurcommissieprocedure gestart.

- 48** | Huurder heeft schimmelvorming in badkamer en slaapkamer. [corporatie] heeft de schimmel verwijderd en behandeld met speciale verf.
- 49** | Huurder ervaart veel vocht in de woning. Woont alleen en volgt alle gebruikelijke ventilatie. Voornaamste klacht is extreem veel condens op de ramen. !WOON heeft bij een huisbezoek geconstateerd dat er niet geïsoleerde verwarmingsbuizen door de kruipruimte liepen en dat er als gevolg daarvan veel vochtige lucht de woning kan betreden. Daarnaast klemmen sommige ramen dusdanig dat deze niet meer open kunnen om te luchten.
- 50** | Huurder neemt contact op met !WOON na een ventilatieadvies te hebben gekregen van opzichter. De schimmel is echter het gevolg van een lekkage. Er worden werkzaamheden uitgevoerd maar de klachten komen al snel weer terug. Huurcommissie traject opgestart. Schimmel is niet verwijderd.
- 51** | Ernstige daklekkage met als gevolg veel schimmel en schade in badkamer en slaapkamer. [corporatie] komt niet in actie na gebrekenmelding van huurder. Er gaan maanden overeen waarbij aannemers en bouwkundigen langskomen voor inspecties maar er wordt geen duidelijk hersteltraject gecommuniceerd naar huurder. De schimmel is zeer ernstig en gezondheidsklachten van huurder en haar gezin nemen toe. Na mail van !WOON aan troubleshooter wordt de woning schimmelvrij gemaakt. Uiteindelijk wordt met huurders gedeeld dat zij naar een tijdelijk woning kunnen totdat de gebreken opgelost zijn. Als blijkt dat herstel nog veel langer gaat duren krijgen huurders een permanente woning aangeboden en krijgen huurkorting + schadevergoeding voor inboedel.

- 52** Daklekkage is weer teruggekeerd. Begin 2024 heeft !WOON geholpen omdat het verhelpen van de lekkage en herstellen van de gevolgschade lang op zich liet wachten. Nog weinig details bekend over de situatie nu de lekkage is teruggekeerd.
- 53** Huurder is al jaren in contact met !WOON over schimmelvorming. In december 2024 wordt contact opgenomen met !WOON over schimmelvorming en schade aan het laminaat door een lekkage die al sinds 2011 zou spelen. Corporatie heeft na herhaalde melding van huurder na het contact met !WOON de vochtproblemen binnen een maand opgelost.
- 54** Huurder kampt met vocht- en schimmelklachten. Eerste contact in maart 2024. Huurder geeft aan corporatie aannemer langs stuurt maar dat er verder niet veel gebeurt. Even later gaat !WOON op huisbezoek en ziet schade die kan duiden op optrekkend vocht.
- 55** Huurder neemt contact met ons op vanwege schimmel rondom kozijnen in de slaapkamer. Er is een aannemer van de corporatie geweest. Die heeft gezegd dat zo lang de ramen niet vervangen worden de schimmel en vochtproblemen zouden blijven bestaan. Verder geeft de corporatie aan dat huurder slecht bereikbaar is. Voor !WOON is huurder bereikbaar. Huurder wil richting de Huurcommissie.

56	Huurder neemt contact met ons op vanwege schimmelvorming in de woning. Er is sprake van natuurlijke ventilatie. Tijdens het huisbezoek geen verdere oorzaken gevonden, de schimmelvorming was gering. In het verleden was er ook sprake van vochtoverlast in de kelder. Onduidelijk of dat nu weer speelt. Huurder wil inzage in rapport van co-maker, maar krijgt dit nu nog niet van de corporatie.
57	Huurder woont in een hoekwoning met vocht en schimmelproblemen aan de gevel. Het probleem speelt al jaren. In 2023 is er een bouwkundig onderzoek geweest: advies was spouw aanpakken, ventilatievoorzieningen verbeteren en ventilatie advies geven. Toch blijven problemen aanhouden. Huurder meldt al jaren. Na een herhaalmelding van !WOON geeft de corporatie aan dat er intern iets is misgegaan en dat er een spoedafpraak wordt ingepland met de aannemer. Naar aanleiding van huisbezoek !WOON wordt voorlopig de conclusie getrokken: doorslaand vocht en mechanische ventilatie werkt onvoldoende. In afwachting van acties corporatie wordt het Huurcommissie traject voorbereid.
58	Huurder heeft verschillende klachten met betrekking tot isolatie en raampartijen. Belangrijkste raam kan niet open waardoor hij niet goed kan ventileren/luchten. De dubbele beglazing is ook lek. Huurcommissie zaak gestart en door huurder gewonnen, huurverlaging.
59	Huurder komt met !WOON vanwege verschillende klachten: tocht, vocht, houtrot, schimmel, lekkage. In april 2024 gebrekenmelding verstuurd door !WOON. In december 2024 Huurcommissie procedure gestart met de huurder. In de tussentijd is eea. dus niet naar tevredenheid opgelost Er komen telkens werklieden langs voor inspecties en om werkzaamheden uit te voeren. Een aantal zaken worden opgelost, maar niet alles. Er is geen controle over het proces, waardoor huurder telkens vastloopt.

- | | |
|----|---|
| 60 | <p>Huurder heeft verschillende klachten die niet naar zijn tevredenheid worden opgepakt. Huurder zoekt contact met !WOON. Ontbreken mechanische ventilatie. Binnen een aantal weken een plan van aanpak van de corporatie, maar werkzaamheden liggen nu stil omdat huurder en verhuurder het niet eens worden over hoe deze moeten worden uitgevoerd.</p> |
| 61 | <p>Terugkerende schimmel in badkamer. Op tegels en in de douche, komt volgens huurder door de muur heen. Verhuurder ingelicht. Die komt langs maar onderneemt geen actie. [corporatie] neemt melding niet aan omdat deze via de mail binnenkomt, !WOON wordt doorverwezen naar [portaal corporatie], waar !WOON niet in kan.</p> |
| 62 | <p>Huurder neemt contact op in verband met schimmel. Het is al een paar keer weggehaald door de corporatie maar het keert steeds terug. Gezin met vier kinderen. Binnenklimaat probleem en lekkage in de meterkast. Veel bewoners ten opzichte van het oppervlakte van de woning. Huurder vraagt overal hulp, maar wordt tot nu toe niet goed geholpen.</p> |
| 63 | <p>Jarenlange lekkage, huurder wil naar de Huurcommissie. Huurder gaat met !WOON naar de Huurcommissie. VvE zit ertussen wat het proces langzamer maakt.</p> |

64	Gemeente neemt contact op met !WOON. !WOON neemt contact op met huurder en verhuurder. Vocht en schimmelkwestie. Verhuurder geeft aan dat er problemen zijn met de ventilatie. Er worden afspraken ingepland om het probleem te verhelpen. Huurder komt echter telkens terug met dezelfde klachten. Huurcommissie procedure wordt na termijn van zes weken verkend.
65	Doorslaand vocht en lekkages vanuit de badkamer in combinatie met rioolproblemen in het toilet. De werkzaamheden duurden circa vier maanden. Huurder hoefde in deze periode geen huur te betalen.
66	!WOON helpt huurder sinds april 2024 met klachten over lekkages, vocht en schimmel. De problemen spelen sinds januari 2024. Er komen over de periode van langer dan een jaar werklieden en opzichters langs, maar de problemen worden niet opgelost. Na negen maanden wordt voorgesteld de hele badkamer te vervangen. Dat gebeurt na 10 maanden. Daarna blijkt ook dat de mechanische ventilatie het niet doet. Nadat huurder met !WOON een Huurcommissie zaak komt corporatie met een voorstel voor compensatie. Verhuurder gaf eerst aan dat het 'bewonersgedrag' is: huurder zou te lang douchen. Nadat !WOON een Huurcommissie procedure start en de Huurcommissie de huur verlaagd vanwege lekkage en doorslaand vocht vanuit de badkamer komt [corporatie] moet huurkorting en plan van aanpak.
67	Buurtteam neemt contact op met !WOON vanwege schimmelvorming in de woning. Binnenklimaatprobleem en gezinsbewoning. Huisbezoek van !WOON en melding naar de corporatie zijn gedaan.

- | | |
|----|---|
| 68 | <p>Huurder meldt vocht en schimmelproblemen sinds 2016. Komt in 2024 weer naar !WOON, deze keer ook met een brief van het OLVG waarin wordt verzocht om herhuisvesting vanwege de noodzaak voor een allergeenvrije omgeving. Doorslaand vocht en mogelijk ook condensatie en veel bewoners ten opzichte van het oppervlakte (vier bewoners in één slaapkamer). In januari 2025 nog geen oplossing voorgedragen. De huur is vanwege gebreken door de Huurcommissie verlaagd.</p> |
| 69 | <p>Vocht- en schimmelvorming rondom de badkamer. Corporatie probeert afspraak te maken met huurder, maar die heeft geen vertrouwen meer omdat er al tig aannemer zijn komen kijken maar niemand het probleem aanpakt. !WOON probeert samen met huurder een afspraak te maken met de aannemer voor herstel.</p> |
| 70 | <p>De woonruimte van huurder kampt met schimmelvorming in meerdere vertrekken. Aannemer van corporatie komt binnen twee weken langs voor een opname en schimmelbehandeling. Binnenklimaat probleem. !WOON meet de ventilatie na en constateert dat de ventilatie lucht de woning inblaast in plaats van afzuigt. De schimmel is behandeld en huurder wacht op reparatie van de ventilatie.</p> |