



Woonbond Meldpunten 2^e helft 2024

Rapportage over bij de meldpunten
binnengekomen woonproblemen in de
periode juli t/m december 2024



Woonbond Meldpunten - 2^e helft 2024

Inhoudsopgave



Inleiding & Achtergrond

Pag. 3



Overzicht woonproblemen

Pag. 6



Meldingen - Verhuurdergedrag

Pag. 10



Meldingen - Kwaliteit woning

Pag. 16



Over de melders

Pag. 22

Inleiding & Achtergrond

Woonbond Meldpunten 2022 - 2024

Inzicht in de woonsituaties van huurders

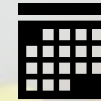
Huurders die melding willen doen van hun woonsituatie, specifiek de woonproblemen die zij ervaren, kunnen dit melden bij de Woonbond. De meldingen die bij de meldpunten binnenkomen geven de Woonbond meer inzicht in de problemen in de huursector. Op dit moment zijn er drie actieve meldpunten:

- Meldpunt Huuralarm
- Meldpunt Commerciële huur (voor huurders van particuliere huisbazen en vastgoedbeleggers)
- Meldpunt Jongeren & Starters

Meldingen 2^e helft 2024 (juli - december)

In deze rapportage staan de meest opvallende resultaten uit de meldpunten weergegeven. Alle in de tweede helft van 2024 binnengekomen meldingen (n=281) vormen de basis voor deze rapportage.

Onderzoeksverantwoording



Veldwerkperiode:
Juli tot en met december 2025



Uitvoer:
Online vragenlijsten van:
- Meldpunt Huuralarm
- Meldpunt Commerciële Verhuurders
- Meldpunt Jongeren & Starters



Doelgroepen:
Huurders en woningzoekenden die een of meerdere woonproblemen ervaren

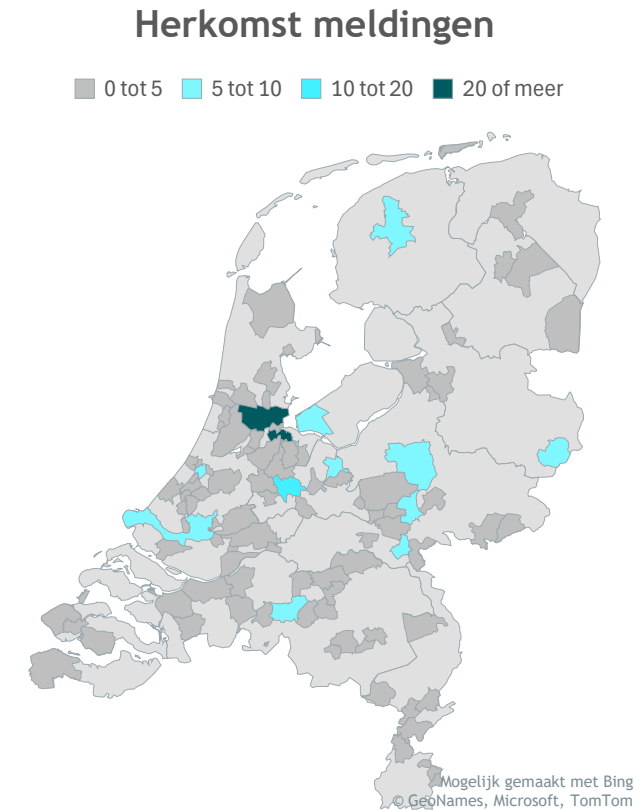
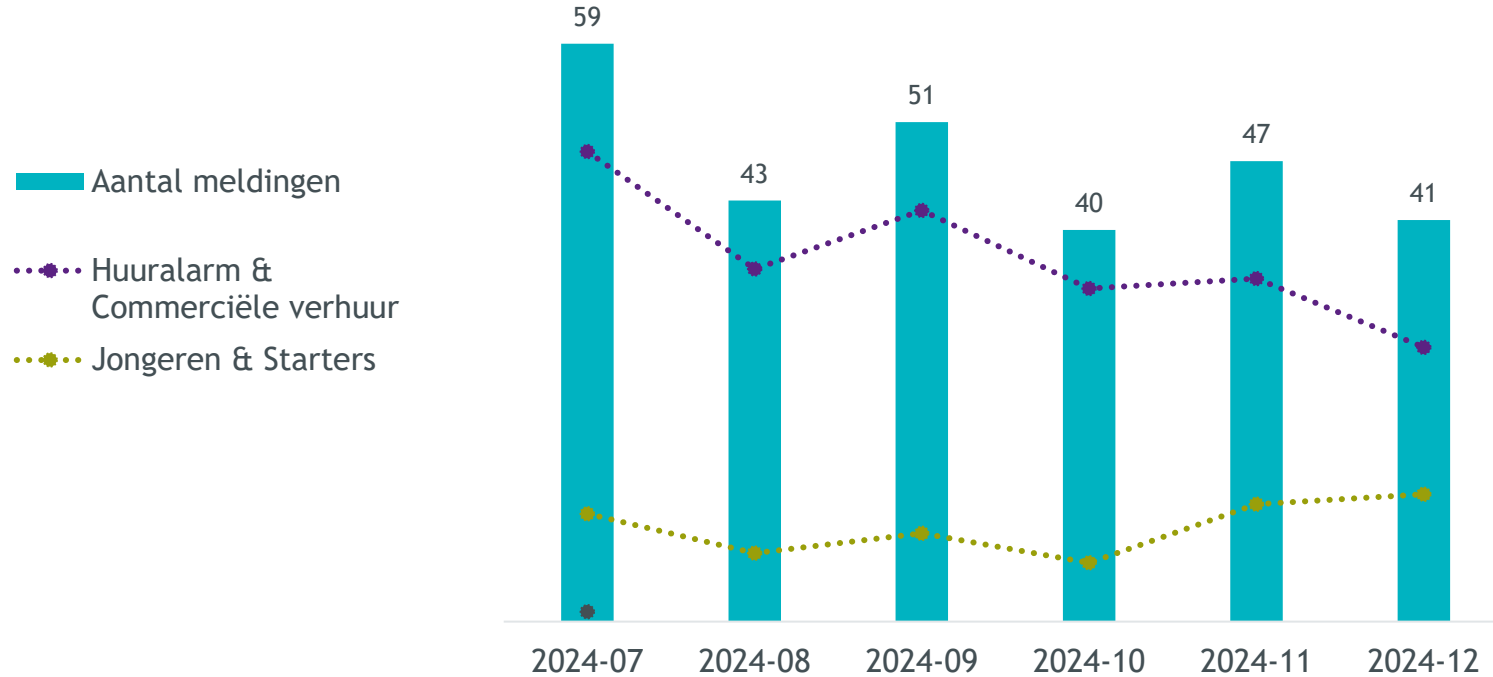


Respons (n):
281 respondenten
Niet alle respondenten hebben alle vragen ingevuld, waardoor het aantal respondenten (n) per vraag kan verschillen.

Overzicht aantallen meldingen bij de verschillende meldpunten

Overzicht aantal meldingen bij de verschillende meldpunten, van juli tot en met december 2024

Hieronder staan de aantallen meldingen per maand weergegeven.



Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281)

Enkele opvallende resultaten uit de meldpunten

- In de periode juli tot en met december 2024 zijn er 281 meldingen van woonproblemen binnengekomen bij de Meldpunten van de Woonbond.
- In de meldingen deze periode vielen met name de vocht- en schimmelproblemen op. Eén op de vier melders heeft hier problemen mee gemeld. Het probleem komt voor bij huurders van alle leeftijden, van alle verhuurders.
- Ook andere soorten onderhoudsproblemen kwamen relatief vaak in de meldingen naar voren. Ook meldingen over het gedrag van de verhuurder kwamen veelvuldig binnen. Tussen de twee soorten woonproblemen lijkt een sterke samenhang te zijn: ongeveer de helft van de melder van het ene probleem meldt ook een probleem op het andere punt.
- Overall zien we dat maar liefst één op de vijf melders bij de meldpunten zowel melding heeft gemaakt van het verhuurdergedrag als van problemen met de kwaliteit van de woning.

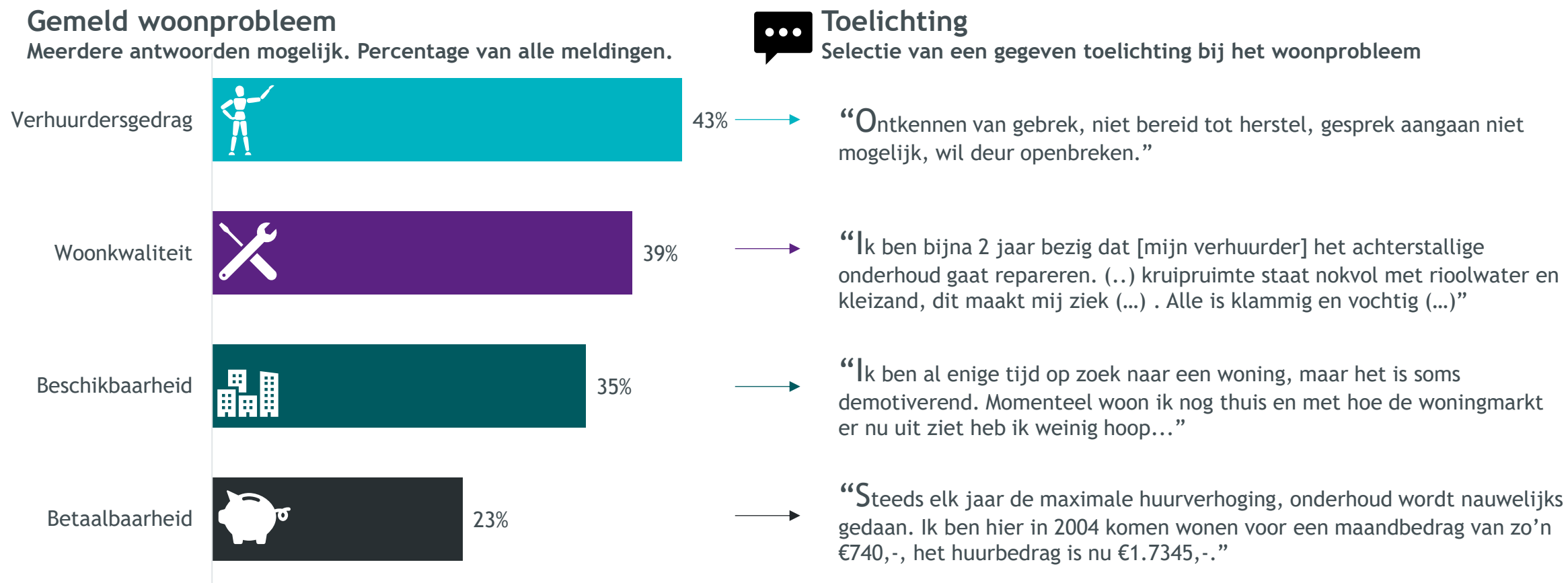


A woman with long brown hair is shown in profile, speaking into a red megaphone. The megaphone is decorated with various animal rights posters and images of animals. The background is a blurred crowd of people. A teal overlay covers the left side of the image, containing the text 'Overzicht van soort woonproblemen'.

Overzicht van soort woonproblemen

In de 2^e helft van 2024 bij de meldpunten gemelde woonproblemen

De meeste meldingen gaan over het gedrag van de verhuurder en de woonkwaliteit

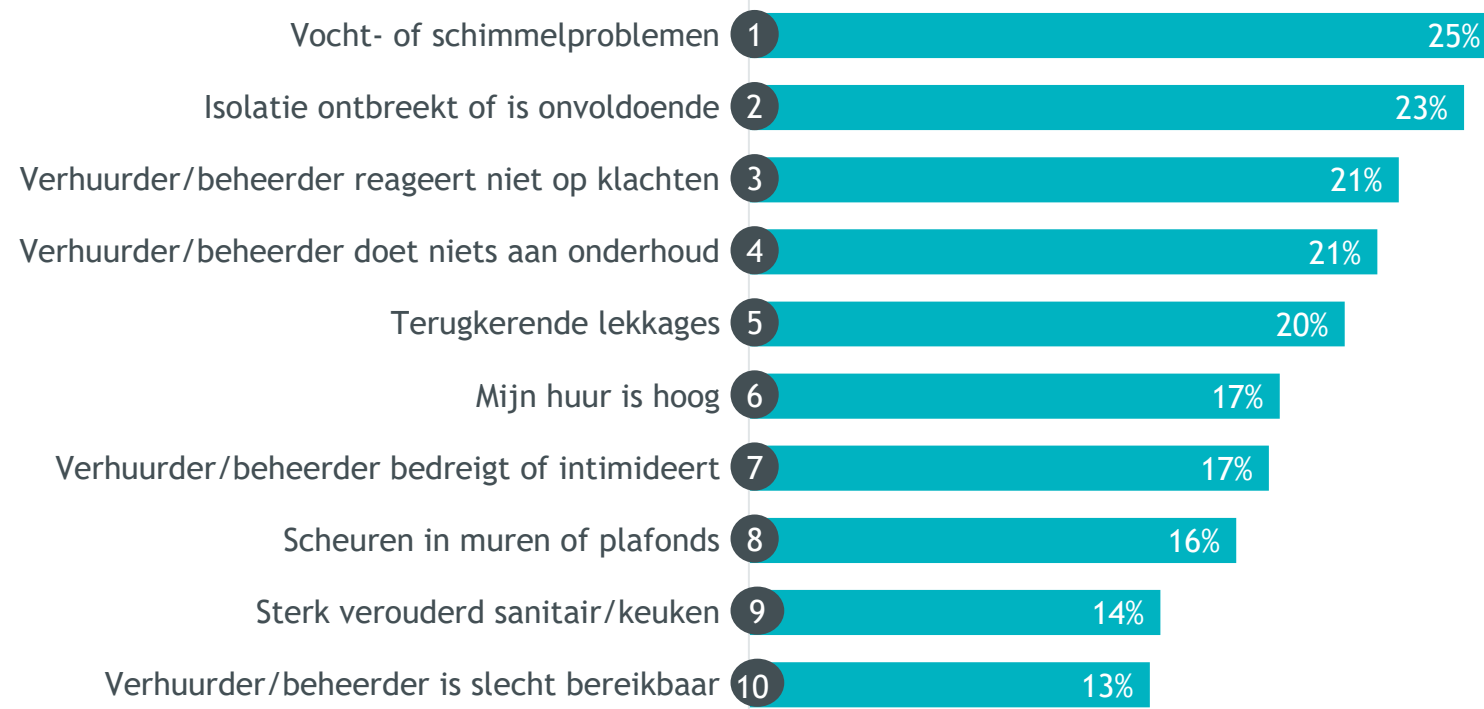


Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281)

In de top-10 valt op dat met name vocht- en schimmelproblemen en andersoortige onderhoudsissues vaak naar voren komen

Top-10: vaakst gemelde problemen in de meldpunten

Meerdere antwoorden mogelijk. Percentage van alle meldingen.



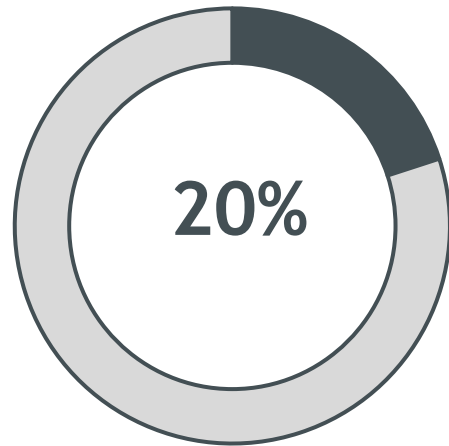
De meeste meldingen in de top-10 horen vallen onder de woonproblemen:

- Kwaliteit van de woning
- Gedrag van de verhuurder

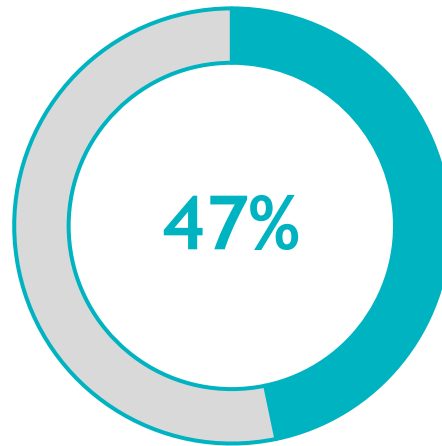
Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281)

Huurders met een probleem met de verhuurder melden ook vaak problemen met de kwaliteit van de woning en omgekeerd

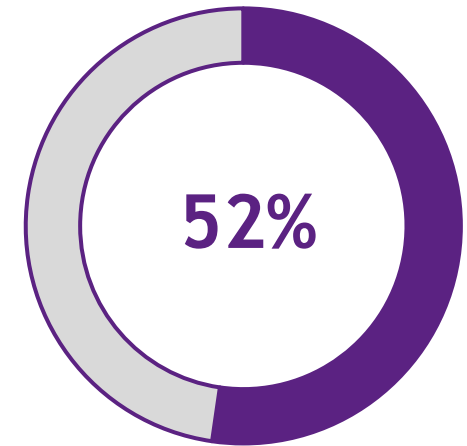
20% van alle melder heeft problemen gemeld over gedrag van de verhuurder én kwaliteit van de woning



47% van de melders van een probleem met de verhuurder, had ook problemen met de kwaliteit van de woning



52% van de melders van een probleem met de kwaliteit van de woning, had ook problemen met de verhuurder





Blik op verhuurdergedrag

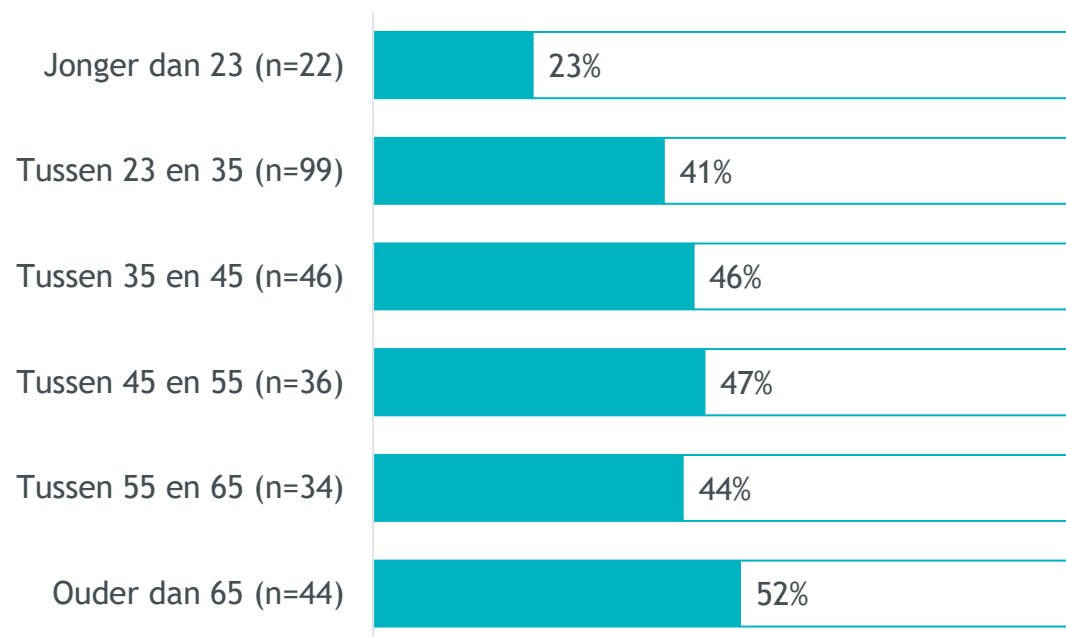
Verdieping van de meldingen bij dit woonprobleem

Oudere huurders maken vaker dan jongeren melding van verhuurdergedrag

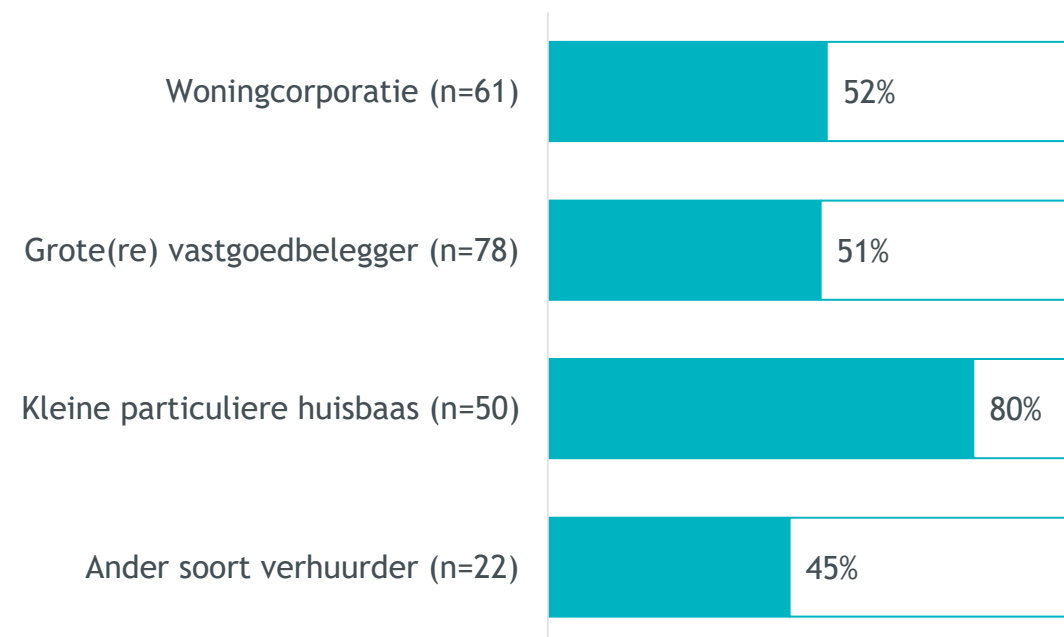
Huurders met een kleine particuliere huisbaas maken het vaakst melding van verhuurdergedrag

Percentage van de melders die melding heeft gedaan over het gedrag van de verhuurder

uitgesplitst naar leeftijd van de huurder



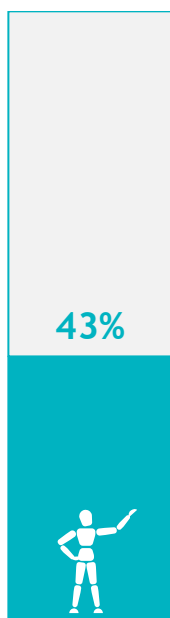
uitgesplitst naar type verhuurder



Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281)

Meest gemeld bij verhuurdersgedrag: niet reageren op klachten, niets aan onderhoud doen. Ook ervaren veel van de huurders bedreiging of intimidatie

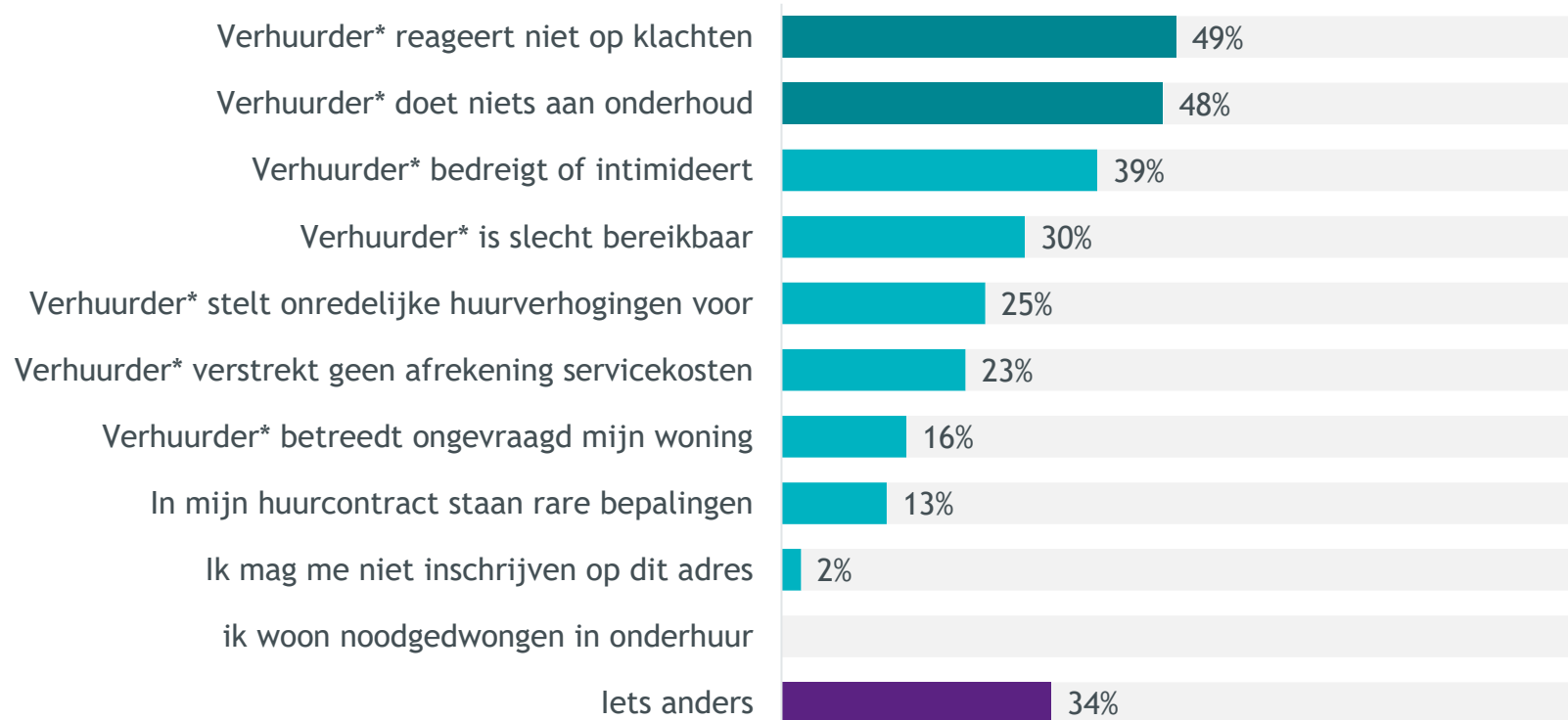
Percentage van de meldingen waarbij verhuurdersgedrag is gemeld



Aspecten van de melding over verhuurdersgedrag

% van het aantal meldingen over gedrag van de verhuurder (n=122)

*verhuurder/beheerder



Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281, n=122 over het verhuurdersgedrag)

↪ Voor voorbeelden, zie de volgende pagina.

Enkele voorbeelden van andere klachten over het gedrag van de verhuurder

“De verhuurder werkt actief een woningruil tegen die noodzakelijk is vanwege medische urgentie. Er staat niets in de weg om de ruil goed te keuren, maar de verhuurder wil de huurster eruit pesten om de woning zelf vrij te krijgen.”

- Huurder (65+) van een woningcorporatie in Utrecht.

“Verhuurder negeert opzettelijk ernstige overlast meldingen, met name aangaande rookoverlast veroorzaakt door schending van het rookverbod dat in het verhuurcontract is vastgelegd. (...) Verhuurder reageert ook niet op veelvuldige woonfraude meldingen (...) en ook niet op klachten aangaande niet geleverde betaalde schoonmaak diensten. Ze maken zich schuldig aan oplichting. (...)”

- Huurder (55 - 65 jaar) van een grote(re) vastgoedbelegger in Noord-Holland.

“Mijn verhuurder heeft de woning opgesplitst in kamers zonder vergunning. Hij geeft geen specificatie van de servicekosten (...) de huurprijs is veel te hoog en wordt niet gesplitst in kale huur en servicekosten. Hij heeft de huur verhoogd met een percentage dat hoger is dan wettelijk toegestaan. (...) Er zijn ‘spookhuurders’ die niet in de woning wonen, maar wel hun adres daar geregistreerd hebben.(...)”

- Huurder (jonger dan 35) van een kleine particuliere verhuurder in Zuid-Holland

“Mijn verhuurder heeft me al twee keer benaderd om een andere woning te zoeken omdat het met de nieuwe wet van Hugo de Jonge niet meer rendabel is om de woning aan me te verhuren (...)”

- Huurder (65+) van een kleine particuliere verhuurder in Limburg

“Verhuurder dreigt met doorbelasten kosten van plaatsen rookmelders indien bewoners niet thuis zijn op aangekondigde dag. Afspraak om te plaatsen is eenzijdig en ongericht opgelegd. Over doorbelasten kosten zijn nooit eerder afspraken gemaakt.”

- Huurder (35 - 45jaar) van een grote(re) vastgoedbelegger in Utrecht.

“Geeft geen specificaties van rekeningen Warme water afgesloten. Lost schimmel probleem niet op. Het binnenwerk van de balkondeur eruit gehaald zonder overleg. Seksueel getinte "grappen" en gedrag van medewerkers/werklui wordt aangemoedigd, dreigt met overlast.”

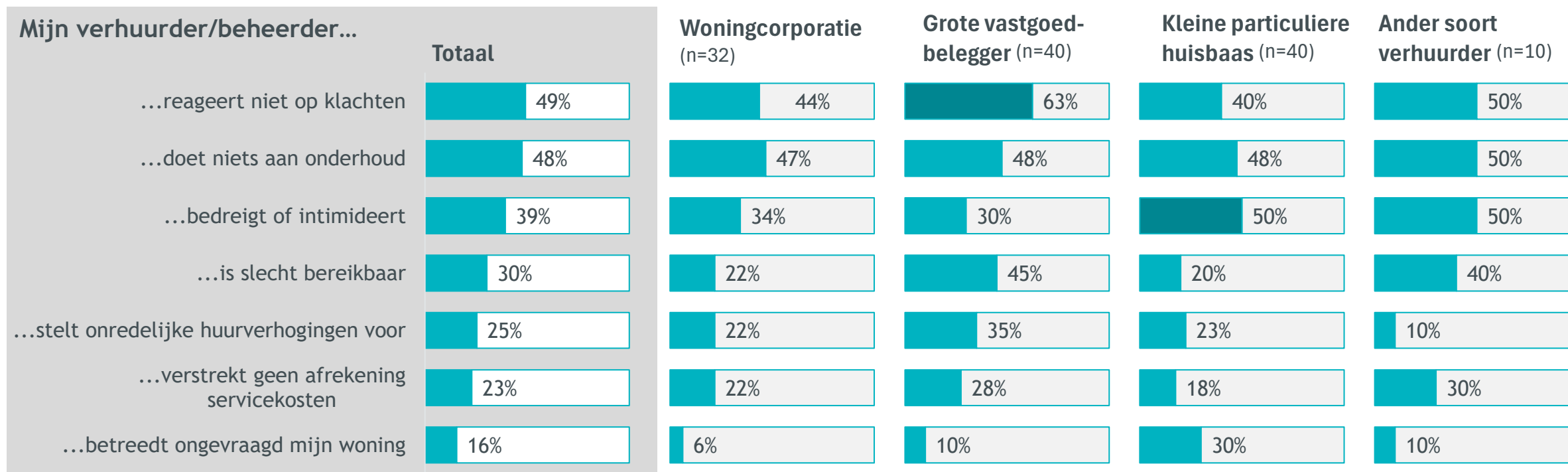
- Huurder (jonger dan 35) van een kleine particuliere verhuurder in Zuid-Holland

Verschillen tussen verhuurders in meldingen van (slecht) verhuurdersgedrag

- De melding dat de verhuurder/beheerder niet reageert op klachten komt vaker voor bij grote vastgoedbeleggers.
- Meldingen dat de verhuurders/beheerders de huurder bedreigen of intimideren komen vaker voor bij huurders van een kleine particuliere huisbaas

Aspecten van de melding over verhuurdersgedrag, uitgesplitst naar soort verhuurder

% van het aantal meldingen over gedrag van de verhuurder



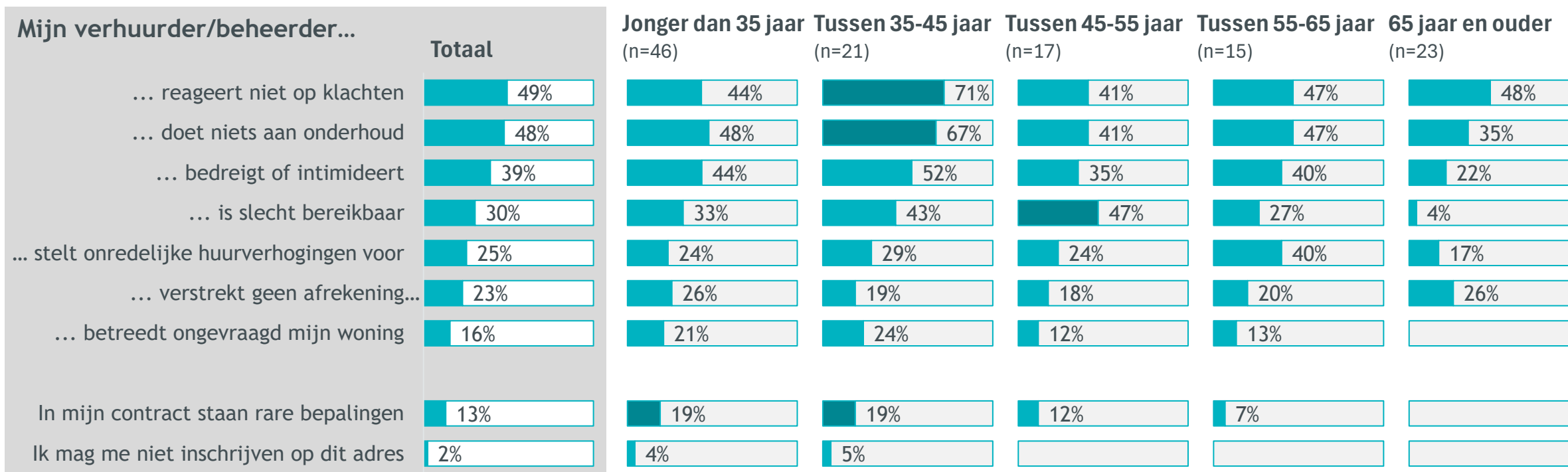
Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (meldingen over het verhuurdersgedrag, n=122)

Verschillen tussen verhuurders in meldingen van (slecht) verhuurdersgedrag

- Alleen jongere huurders maken melding van problemen met het mogen inschrijven op een adres, en melden daarnaast vaker problemen met rare bepalingen in het huurcontract.
- Huurders in de leeftijdscategorie 35-45 jaar maken het vaakst melding van het niet reageren op klachten en niks aan onderhoud doen.

Aspecten van de melding over verhuurdersgedrag, uitgesplitst naar soort verhuurder

% van het aantal meldingen over gedrag van de verhuurder





Blik op kwaliteit van de woning

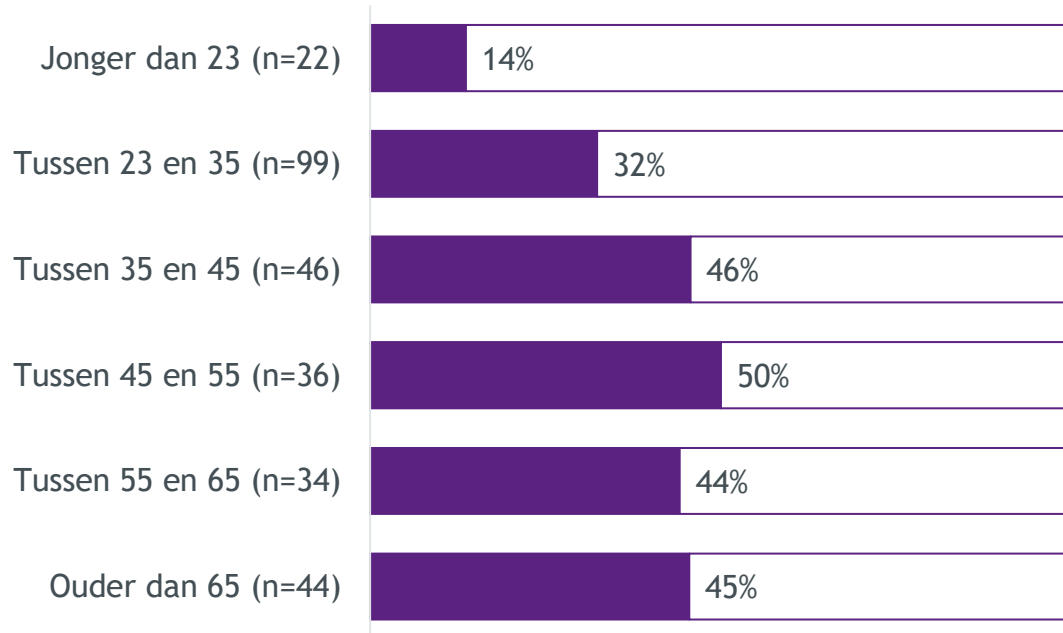
Verdieping van de meldingen bij dit woonprobleem

Met name huurders van 35 jaar en ouder maken melding over de woningkwaliteit

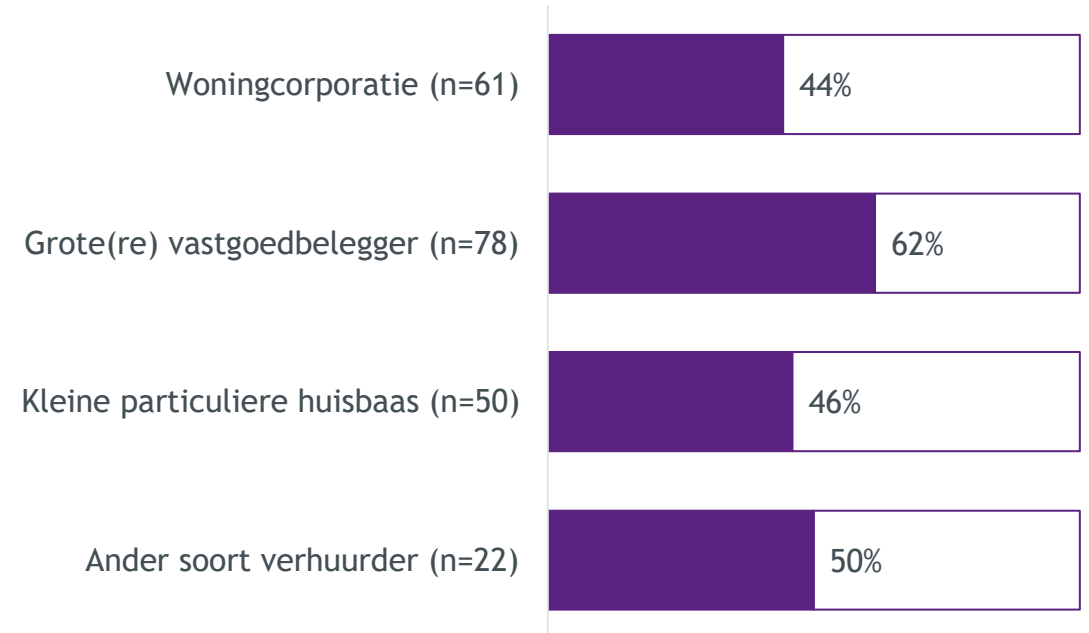
Meldingen over woningkwaliteit komen het vaakst voor in de commerciële kant

Percentage van de melders die melding heeft gedaan over de kwaliteit van de woning

uitgesplitst naar leeftijd van de huurder

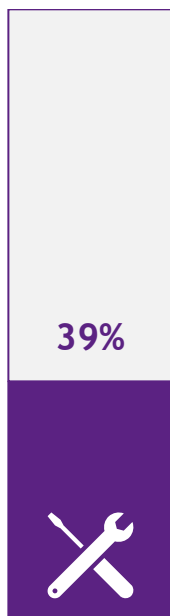


uitgesplitst naar type verhuurder



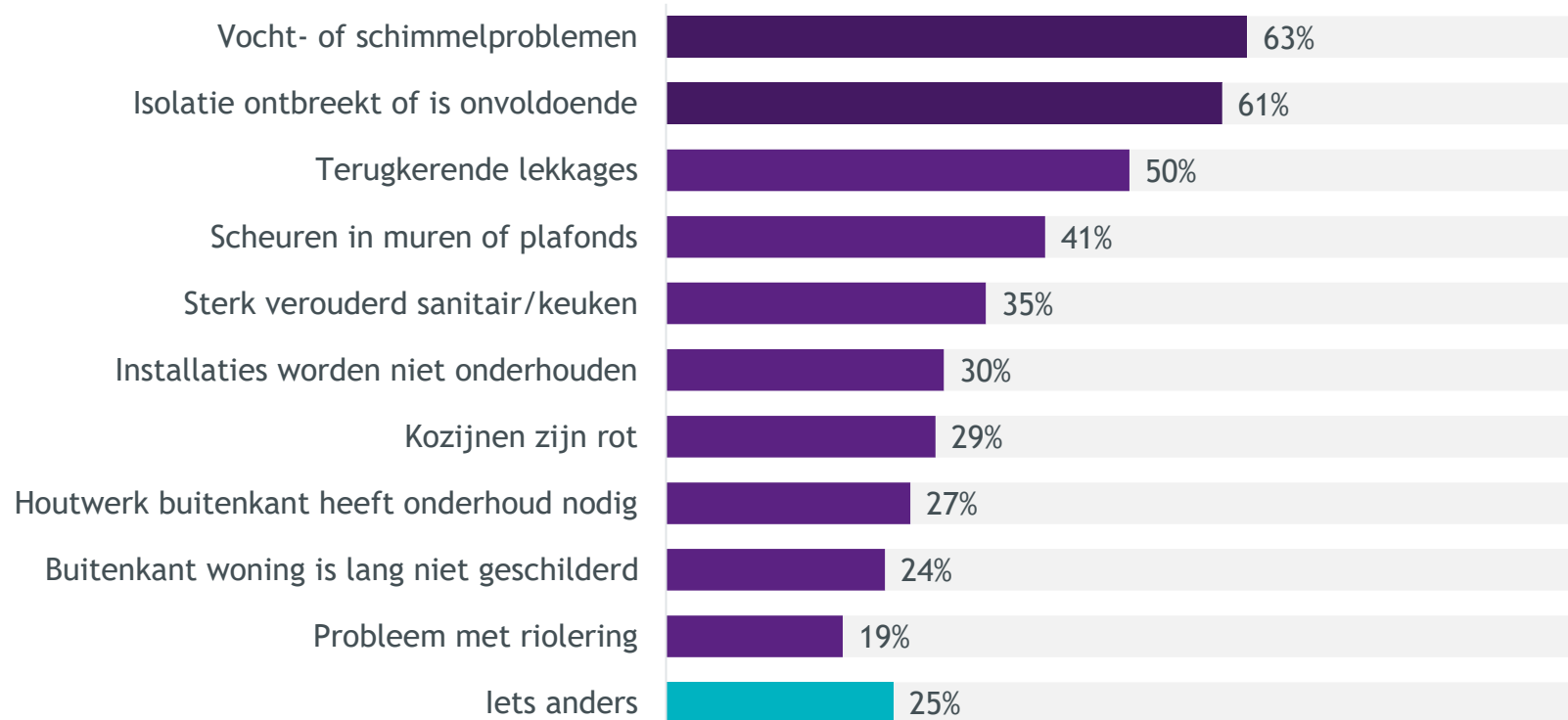
Meest gemeld bij kwaliteit van de woning: vocht- of schimmelproblemen en gebrek aan isolatie

Percentage van de meldingen waarbij woonkwaliteit als woonprobleem is gemeld



Aspecten van de melding over kwaliteit van de woning

% van het aantal meldingen over gedrag van de verhuurder (n=109)



↪ Voor voorbeelden, zie de volgende pagina.

Enkele voorbeelden van andere klachten over de kwaliteit van de woning

“Doen helemaal niets. Zelfs groot onderhoud wordt keer op keer niet uitgevoerd. Enkel glas ramen vallen niet in het slot of sluiten niet op elkaar aan, tocht enorm.”

- Huurder (35 - 45 jaar) van een grote(re) vastgoedbelegger in Gelderland.

“Na betrekking woning heeft het ongeveer 5 maanden geduurd voordat alle punten die bij de oplevering zijn besproken die de verhuurder zou oplossen. Zonder mijn acties richting verhuurder waren de punten waarschijnlijk nooit of nog trager opgepakt. (...) Verhuurder onderneemt geen actie ondanks vele meldingen van bewoners uit complex over automatische deur bij ingang complex dat die niet functioneert.”

- Huurder (35-45 jaar) van een grote(re) vastgoedbelegger in Utrecht.

“Ventilatie systeem bijna jaar kapot geweest werkt nog niet naar behoren, sinds renovatie krijg je de hitte je huis niet uit. Flat ziet er van buitenaf zeer vies uit wordt niks aan gedaan. Vaak gaslekkage, lampen die niet werken, vocht in huis, vocht op galerij plafond.”

- Huurder (55-65 jaar) van een woningcorporatie in Gelderland.

“Betonrot op de galerijen, is op een goedkope manier iets gerepareerd alleen het rot verder. Aan monitoren qua veiligheid wordt niet gedaan. Er wordt wacht dat ik dat als bewoner dat dan maar monitor. Betonrot stopt niet door reparaties, maar het probleem echt aanpakken doen ze niet want het is veilig, geen rapport gezien over veiligheid van de constructie niks.”

- Huurder (45-55 jaar) van een woningcorporatie in Noord-Brabant.

“Dat ik erg veel last heb gehad van de renovatie. Terwijl ik ziek ben.”

- Huurder (45 - 55 jaar) van een woningcorporatie in Zuid-Holland

“Ik kan in de woonruimte die ik huur niet mijn eigen temperatuur instellen (niet op de dag en niet in de nacht). Onderhoud CV ketel wordt door een niet-gecertificeerd bedrijf gedaan.”

- Huurder (35 - 45 jaar) van een kleine particuliere huisbaas in Flevoland.

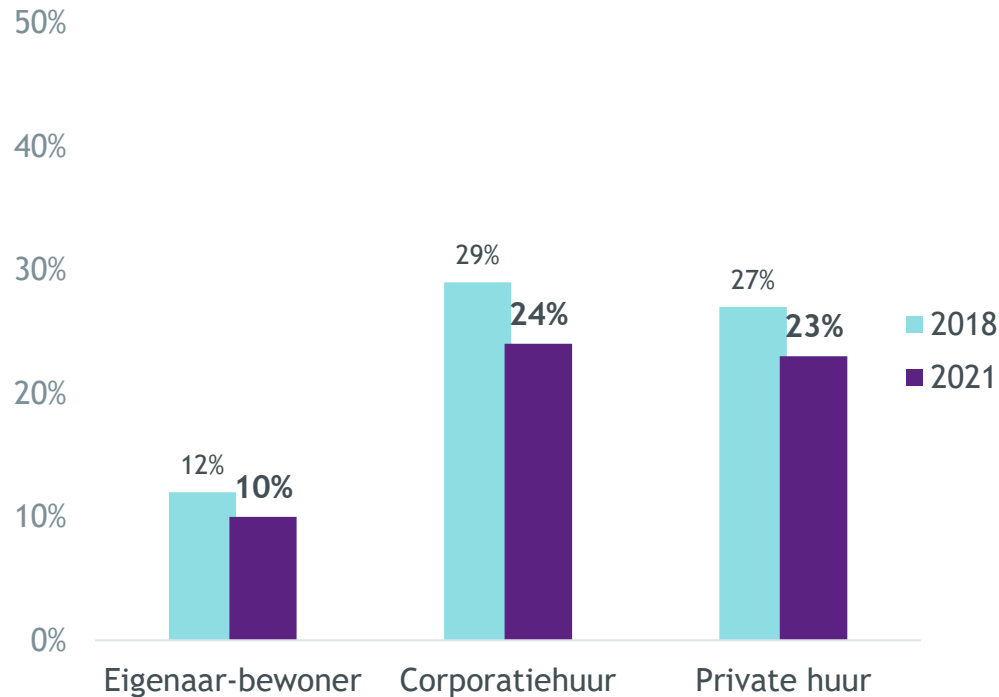
“8 maanden geen verwarming en geen warme douche. Na reparatie lek in de waterleiding waardoor zeer hoge kosten op het jaarverbruik. Bovendien kan ik hierdoor het toilet al 2 maanden niet meer doorspoelen er zijn nog meer gebreken op kleinere schaal.”

- Huurder (jonger dan 35) van een andere verhuurder, in Zuid-Holland

Ook WoON21 laat zien dat schimmel regelmatig voorkomt: dit is het geval in in ongeveer een kwart van de huurwoningen

Last van vocht of schimmel

Resultaten uit Woononderzoek 2018 en 2021



Oorzaken van vocht en schimmel, per ruimte

Meerdere antwoorden mogelijk. Resultaten uit Woononderzoek 2021

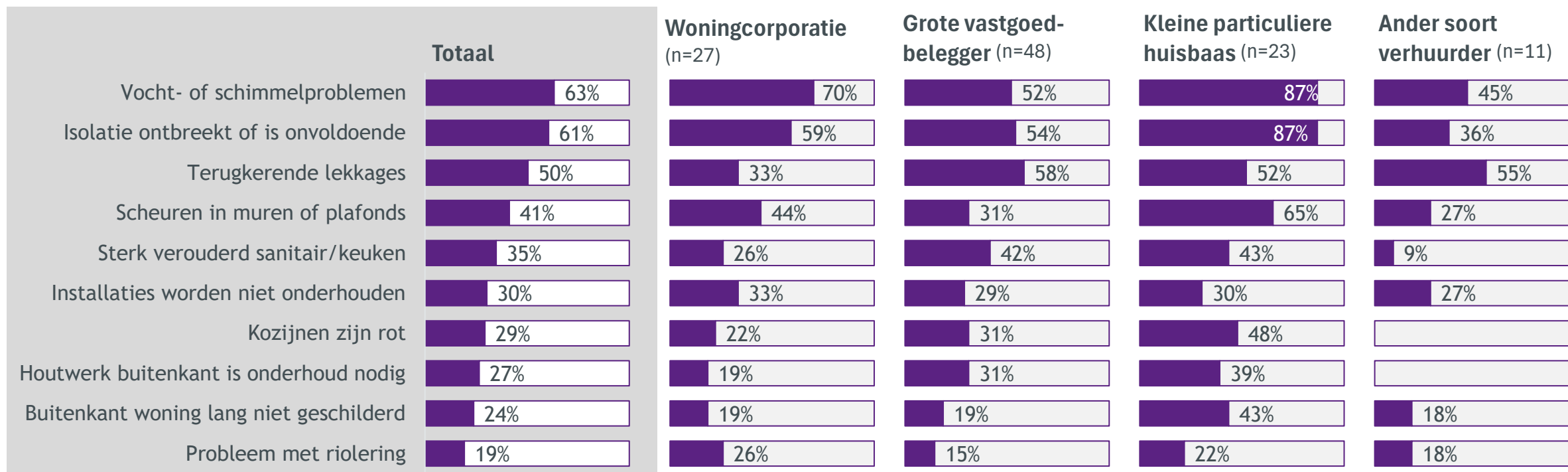
	Lekkage	Ventilatie-problemen	Doorslaand of optrekkend vocht	Andere reden
Badkamer	8%	39%	10%	11%
Toilet	2%	3%	2%	1%
Keuken	3%	4%	3%	2%
Slaapkamer(s)	6%	11%	9%	5%
Woonkamer	3%	5%	7%	3%
Hal/Gang	2%	3%	4%	1%
Kelder(box)	2%	3%	3%	1%
Andere ruimte(s)	2%	2%	3%	1%
Totaal	4%	9%	5%	3%

Verschillen tussen verhuurders in meldingen van de woningkwaliteit

- Met name bij huurders van een kleine particuliere verhuurder zijn er veel meldingen van vocht- en schimmelproblemen
- Meldingen van terugkerende lekkages en sterk verouderd sanitair/keuken worden minder vaak vermeld door huurders van een woningcorporatie

Aspecten van de melding over verhuurdersgedrag, uitgesplitst naar soort verhuurder

% van het aantal meldingen over gedrag van de verhuurder





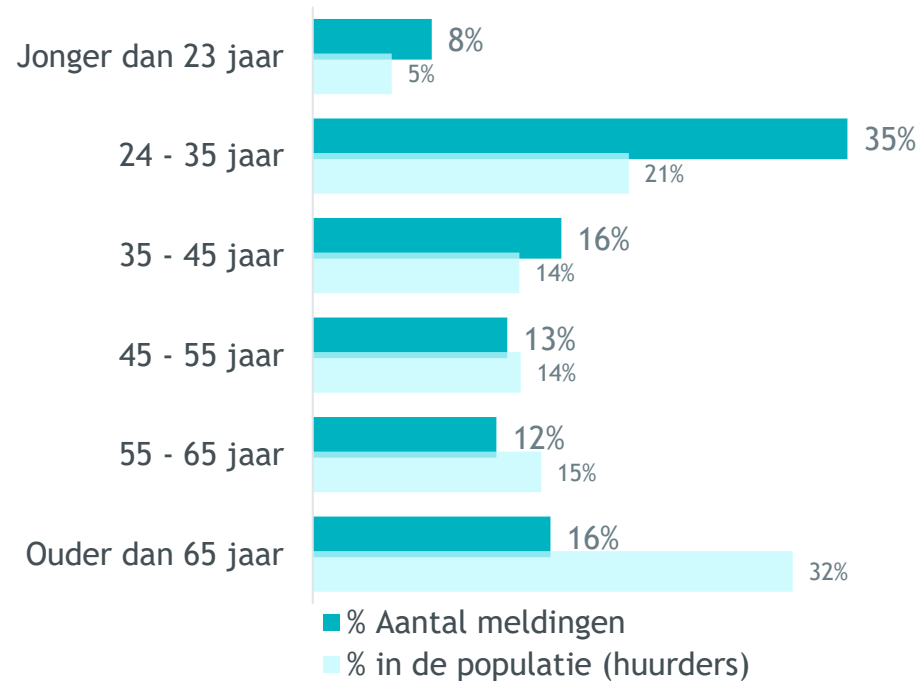
Over de melders bij de
meldpunten

Relatief veel meldingen komen van personen tussen de 24-35 jaar

16% van de meldingen komt van huurders van 65 jaar en ouder, terwijl deze groep een derde van de populatie huurders uitmaakt

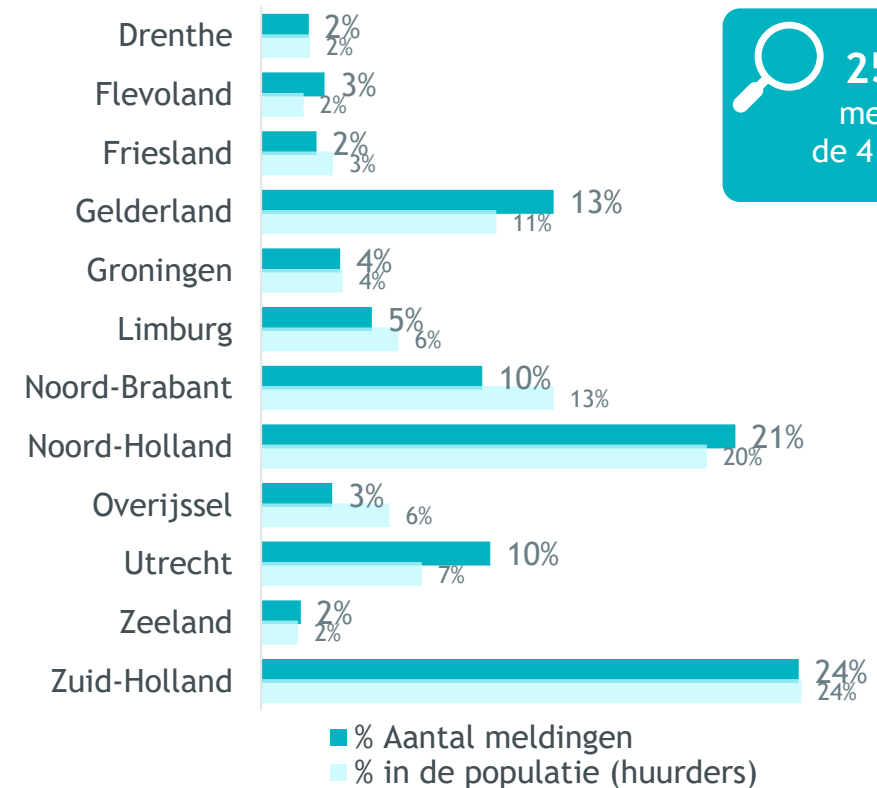
Leeftijd van de melder

% van de aantal meldingen en % in de populatie huurders



Provincie waar de melder woont

% van de aantal meldingen en % in de populatie huurders



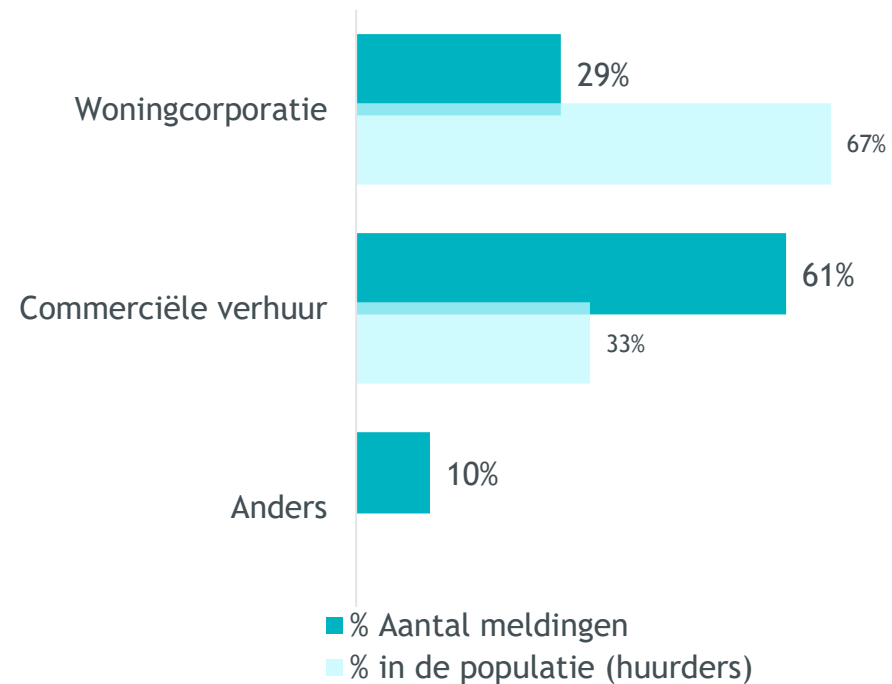
 **25%** van de meldingen uit de 4 grote steden

Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (n=281)
Bron populatiecijfers: woononderzoek.nl (WoON21)

Een opvallend groot deel van de meldingen is afkomstig van huurders met een commerciële verhuurder

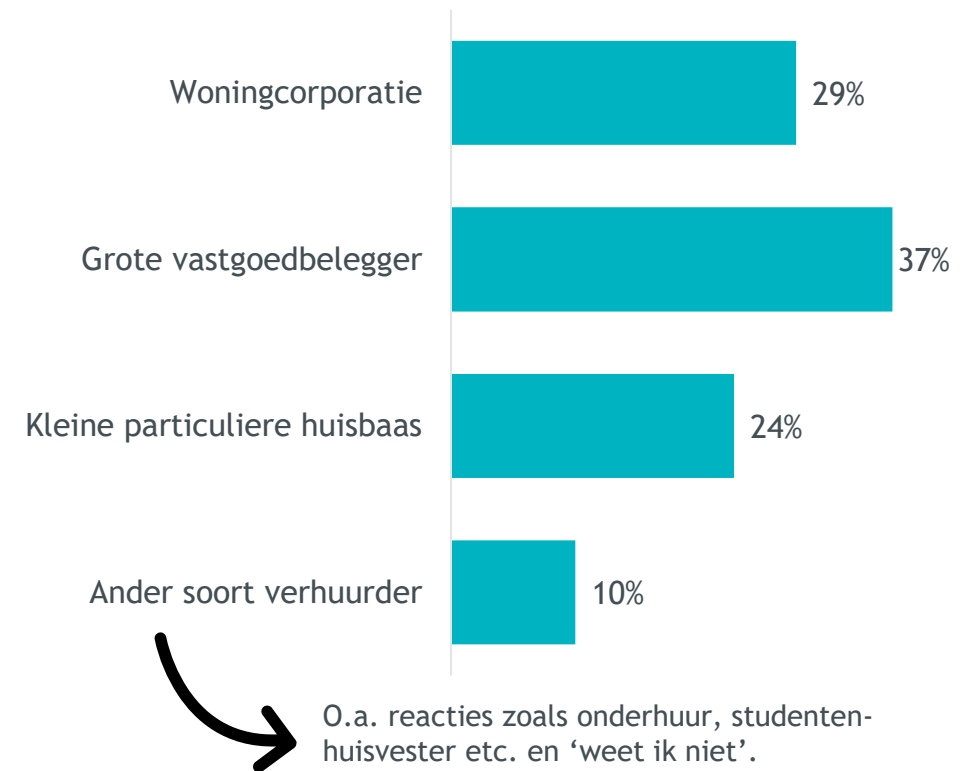
Verhuurder van de melders

% van alle meldingen waarbij verhuurder is vermeld (n=211)
% in de populatie huurders



Verhuurder van de melders

% van alle meldingen waarbij verhuurder is vermeld (n=211)



Bron: Meldpunten juli tot en met december 2024 (alle meldingen waarbij verhuurder is vermeld, n=211)
Bron populatiecijfers: woononderzoek.nl (WoON21)

Datum : Februari 2025

