

De huur blijft te duur

Onderzoek naar
de Wet betaalbare huur

Nota van Bevindingen

Huur niet
te duur.
Doe snel de check op
weetwatjehuurt.nl



De huur blijft te duur	1
1 Inleiding	4
1-1 Aanleiding	4
1-2 Doel- en vraagstelling	5
1-3 Afbakening en aanpak onderzoek	5
1-4 Leeswijzer	6
2 Nieuwe taken en bevoegdheden gemeenten	7
2-1 Inleiding	7
2-2 Toezicht en handhaving	7
2-3 Gemeentelijk meldpunt	12
2-4 Voorlichting en informatievoorziening	12
3 Uitvoering Wbh door de gemeente	13
3-1 Inleiding	13
3-2 Gemeentelijk beleid en betrokken partijen	13
3-2-1 Eerder beleid: actieplan 'Goed huren en verhuren'	13
3-2-2 Diverse partijen spelen een rol in de uitvoering	14
3-3 Uitvoering taken gemeente handhaving	15
3-3-1 Planmatige en risicogerichte handhavingsaanpak ontbreekt nog	16
3-3-2 Escalatieladder en boetetabel vormen de basis van het nog ontbrekende handhavingsprotocol	18
3-3-3 Behoeft aan meer juridische capaciteit en faciliterende middelen	20
3-3-4 Deskundigheid is aanwezig, maar gerichte opleiding blijft nodig	22
3-3-5 Accent op opvolging van meldingen	23
3-3-6 Lerende houding met focus op operationele bijsturing	25
3-4 Uitvoering taken gemeente voorlichting en informatievoorziening	26
3-4-1 Breed palet aan voorlichtingsactiviteiten voor zowel huurder als verhuurders	26
3-4-2 Niet alle communicatiekanalen en informatievoorziening afgestemd op de doelgroepen	28
3-5 Uitvoering taken gemeente meldpunt	30
3-5-1 De gemeente heeft in de basis een laagdrempelig meldpunt ingericht	30
3-5-2 Registratie meldingen nog deels handmatig en niet volledig	31
3-5-3 Langere doorlooptijden bij de afhandeling van meldingen	33
4 Resultaten voorlichting	36
4-1 Inleiding	36
4-2 Bereik en gedrag van huurders	36
4-2-1 Voor meer dan de helft van de huurders is niet duidelijk waar zij terecht kunnen als zij te veel huur betalen	36
4-2-2 Huurders zijn niet bereid om misstanden en overtredingen te melden.	38
4-3 Bereik van verhuurders	41
4-3-1 Via de brancheorganisaties bereikt de gemeente een groot deel van de daarbij aangesloten verhuurders	41

5	Resultaten gemeentelijke handhaving	43
5-1	<i>Inleiding.....</i>	43
5-2	<i>Resultaten toezicht en handhaving.....</i>	43
5-2-1	Het percentage meldingen dat leidt tot huurverlaging is laag.....	43
5-2-2	Zwaardere handhavende maatregelen niet of nauwelijks gebruikt	46
5-3	<i>Effecten naleving verhuurders.....</i>	47
5-3-1	De naleving van verhuurders is onbekend	48
5-4	<i>Verhouding kosten en resultaten</i>	51
5-4-1	Veel gemeentelijke inspanning, nog relatief weinig opbrengsten.....	51
6	Onderzoeksverantwoording	54
	Bijlage 1: Resultaten enquête	58

1 Inleiding

1-1 Aanleiding

Jarenlange politieke aandacht voor de huurmarkt heeft geleid tot verschillende wetten rondom betaalbare huurwoningen, huurbescherming¹ en goed verhuurderschap. Eén daarvan is de Wet betaalbare huur (Wbh). De wet is op 1 juli 2024 in werking is getreden en beoogt de betaalbaarheid van woningen te verbeteren door het afdwingen van een huurprijs die past bij de kwaliteit van de woning. Daarnaast beoogt de wet de rechtspositie van de huurder te versterken en biedt zij gemeenten meer mogelijkheden om op te treden tegen misstanden op de huurmarkt.² Met de invoering van de Wbh beschikken gemeenten over een nieuw instrumentarium voor toezicht en handhaving op maximale huurprijzen.³

Rotterdam kampt, net als veel andere steden in Nederland, met een tekort aan kwalitatief goede, betaalbare huurwoningen. De invoering van de Wbh is extra relevant voor Rotterdam vanwege het relatief grote aandeel particuliere huurwoningen.⁴ Juist in deze particuliere sector liggen de huurprijzen vaak hoger dan de kwaliteit rechtvaardigt.⁵ De gemeente zette al eerder in op het verbeteren van de particuliere verhuurmarkt via het actieplan 'Goed Huren en Verhuren' (2020). Via het actieplan beoogde de gemeente beter toe te zien op het huren en verhuren in de particuliere woningverhuurmarkt. Het doel van het actieplan is "de voorraad betaalbare woningen in particulier bezit en de mensen die daarop zijn aangewezen te beschermen." Met de invoering van de Wbh heeft de gemeente extra bevoegdheden gekregen om in te grijpen.

De uitvoering van de nieuwe taken brengt verschillende uitdagingen mee voor de gemeente. Het vereist een nieuwe manier van handhaven waarvoor andere kennis en vaardigheden nodig zijn. Daarnaast blijkt uit de invoeringstoets van de Wbh dat het handhavingproces tijdrovend is en een flink beslag legt op de capaciteit van de gemeente. Een andere uitdaging is dat er signalen zijn van onder andere de Huurcommissie dat huurders hun rechten vaak onvoldoende kennen en dat de meldingsbereidheid lager is dan verwacht.⁶ De Rekenkamer Rotterdam doet daarom al kort na de invoering onderzoek naar de wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de nieuwe wettelijke taken en bevoegdheden.

¹ Onder huurbescherming wordt verstaan dat een huurder wettelijk beschermd is tegen het eenzijdig opzeggen van de huur door de verhuurder, waardoor de woonzekerheid wordt geborgd. Zie Rijksoverheid, "Heb ik recht op huurbescherming?", <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/heb-ik-recht-op-huurbescherming>, geraadpleegd op 14 juli 2026

² Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

³ Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Handreiking Goed verhuurderschap geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

⁴ Gemeente Rotterdam, "Rotterdamse Woonvisie. Een koers tot 2040 en acties voor de komende 5 jaar," 24bb000945, 14 februari 2024

⁵ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

⁶ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, *Invoeringstoets Wet Betaalbare huur*, 20-11-2025

1-2 Doel- en vraagstelling

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om aan de hand van de eerste resultaten te beoordelen of de gemeentelijke uitvoering bijdraagt aan de beoogde doelen van de wet.

Centrale vraag en deelvragen

De hoofdvraag luidt:

Hoe heeft de gemeente invulling gegeven aan de taken vanuit de Wet betaalbare huur en in hoeverre is de gemeente doeltreffend in het bijdragen aan de naleving van de wet?

De onderzoeksvraag is uitgewerkt in vier deelvragen:

- 1 Welke nieuwe wettelijke taken en bevoegdheden heeft de gemeente gekregen door de invoering van de Wet betaalbare huur?
- 2 In hoeverre geeft de gemeente op passende wijze uitvoering aan de Wet betaalbare huur?
- 3 Hoe doeltreffend is de gemeente in het bereiken en informeren van huurders en verhuurders over de wet en de rechten en plichten die hieruit voortvloeien?
- 4 Hoe doeltreffend is het gemeentelijk toezicht en de handhaving in het realiseren van de naleving van de wet en hoe doelmatig zijn deze resultaten in verhouding tot de inzet?

1-3 Afbakening en aanpak onderzoek

Afbakening: alleen gemeentelijke handhavingstaken voor Wet betaalbare huur

De gemeente dient niet alleen vanuit de Wet betaalbare huur actief toezicht te houden op de huurmarkt. Via de Wet goed verhuurderschap is de gemeente al eerder verantwoordelijk geworden voor het handhaven op ongewenst verhuurgedrag. De Wet goed verhuurderschap gaat over gedragsnormen en moet huurders beschermen tegen misstanden zoals intimidatie en discriminatie. De Wet betaalbare huur is een uitbreiding van de Wet goed verhuurderschap en gaat over de regulering van maximale huurprijzen. Dit onderzoek richt zich uitsluitend op de uitvoering van de nieuwe wettelijke taken door gemeenten vanuit de Wet betaalbare huur en laat handhaving op ongewenst verhuurgedrag buiten beschouwing.

De focus in het onderzoek ligt op de uitvoering van de gemeentelijke taken en de tot nu toe geboekte resultaten van de gemeentelijke toezicht- en handavingsinspanningen. Bredere (neven)effecten, zoals de invloed op het huuraanbod, komen niet aan de orde.

Aanpak: combinatie van diverse methoden

Voor dit onderzoek is een combinatie van onderzoeksmethoden gebruikt:

- Documentstudie
- Interviews met betrokken ambtenaren, loketorganisaties, verhuurdersorganisatie en de Huurcommissie
- Data-analyse van meldingen
- Enquête onder huurders
- Observaties. De rekenkamer heeft de uitvoering van een inspectie (huisbezoek) geobserveerd en deelgenomen aan een straatactie waarbij huis-aan-huis voorlichting werd gegeven over de Wet betaalbare huur.

In figuur 1.1 is een overzicht opgenomen van de gehanteerde onderzoeksmethoden per deelvraag. In de onderzoeksverantwoording is een nadere uitwerking opgenomen van de gehanteerde methoden.

Figuur 1.1 Onderzoeksmethoden per deelvraag



1-4 Leeswijzer

Deze nota van bevindingen bevat de analyses en feiten die relevant zijn voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Het antwoord op de deelvragen en de centrale vraag wordt gegeven in een bestuurlijke nota die op basis van deze nota van bevindingen is opgesteld. Hierbij zullen de bevindingen ook bestuurlijk worden gewogen en beoordeeld.

De nota van bevindingen is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de nieuwe taken en bevoegdheden van de gemeente Rotterdam die voortvloeien uit de Wet betaalbare huur.
- Hoofdstuk 3 behandelt hoe de gemeente invulling geeft aan de uitvoering van haar nieuwe taken en bevoegdheden.
- Hoofdstuk 4 behandelt wat de resultaten tot nu toe zijn van de gemeentelijke voorlichting.
- Hoofdstuk 5 behandelt wat de resultaten tot nu toe zijn van de gemeentelijke toezicht en handhaving.
- Hoofdstuk 6 bevat de onderzoeksverantwoording.
- Bijlage 1 bevat de enquêtevragen en een beschrijving van de data.

Kleurcodes samenvattende tabel

Aan het begin van elke paragraaf staat een samenvattende tabel met kleurcodes. Deze kleurcodes geven het oordeel van de rekenkamer weer over de mate waarin aan de norm is voldaan. Groen betekent dat de norm is behaald, oranje dat deze gedeeltelijk is behaald en rood dat deze niet is behaald. Witte vlakken verwijzen naar beschrijvende bevindingen of normen waarvan niet kan worden vastgesteld of eraan is voldaan.

Kaders

In de gekleurde kaders staan korte bevindingen uit de participerende observaties. Deze bevindingen dienen als illustratie bij het oordeel.

2 Nieuwe taken en bevoegdheden gemeenten

2-1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de volgende onderzoeksvraag aan de orde:

- *Welke nieuwe wettelijke taken en bevoegdheden heeft de gemeente gekregen door de invoering van de Wet betaalbare huur?*

Doordat dit een beschrijvende vraag is hanteert de rekenkamer in de beantwoording geen normen.

Tabel 2.1 Opzet hoofdstuk	
Paragraaf	Thema
2-2	Toezicht en handhaving
2-3	Gemeentelijk meldpunt
2-4	Voorlichting en informatievoorziening

Met de komst van de Wet betaalbare huur (Wbh) hebben gemeenten sinds 1 januari 2025 een aantal nieuwe taken en bevoegdheden gekregen: toezicht en handhaving van de naleving van de Wbh, het inrichten van een meldpunt⁷ en voorlichting en informatievoorziening.⁸

2-2 Toezicht en handhaving

Gemeenten zijn belast met het toezicht en handhaving van de naleving van de Wbh. Hieronder valt:⁹

- De naleving van de landelijke, dwingende norm voor maximale huurprijzen van gereguleerde huurwoningen. De maximale huurprijs voor gereguleerde huurwoningen wordt bepaald door het woningwaarderingssysteem (WWS). Binnen het WWS worden punten toegekend aan een woning gebaseerd op de kwaliteit van de woning, bijvoorbeeld aan de hand van het energielabel, de woonoppervlakte, en de lengte van het aanrechtblad in de keuken.¹⁰ Voor de invoering van de Wbh gold het WWS alleen voor de sociale huur (tot 143 punten). Door de invoering van de Wbh is het WWS ook dwingend geworden voor de middenhuur (tussen 144 en 186 punten; zie figuur 2.1).¹¹

⁷ De inrichting van een meldpunt is verplicht sinds 1 januari 2024 volgens de Wet goed verhuurderschap, BWBR0048028, artikel 4, lid 1, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048028/2026-06-04/0>

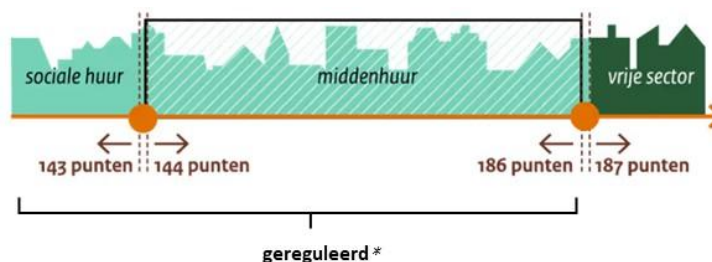
⁸ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024.

⁹ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024.

¹⁰ Huurcommissie, Beleidsboek Waarderingsstelsel zelfstandige woonruimte, januari 2026, hoofdstuk 2

¹¹ Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, BWBR0014315, art. 1, lid 2, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0014315/2026-01-01/0>

Figuur 2.1 Huurgrenzen



bron: www.volkshuisvestingnederland.nl (*toegevoegd door Rekenkamer Rotterdam)

- De naleving van het wettelijk toegestane huurverhogingspercentage. Sinds de invoering van de Wbh mogen verhuurders de huurprijs van middenhuur woningen maximaal verhogen met het gemiddelde van de CAO-loonindexcijfers van het jaar ervoor plus één procentpunt.¹² Het rijk publiceert het exacte percentage jaarlijks.¹³ De huurprijs van gereguleerde woningen mag na prijsverhoging niet boven de maximale huurprijs volgens het WWS uitkomen.
- De naleving van de informatieplicht. Sinds de invoering van de Wbh zijn verhuurders verplicht om hun huurder(s) te informeren over het aantal WWS-punten van de woning en de maximale huurprijs die daarbij hoort.¹⁴

De Wbh is sinds 1 juli 2024 van kracht en geldt voor alle contracten die vanaf deze datum zijn afgesloten. Het overgangsrecht bepaalt hoe de nieuwe wet wordt toegepast op huurcontracten die vóór 1 juli 2024 zijn gesloten.¹⁵ Voor woningen met 144 t/m 186 WWS-punten geldt de lagere huur vanuit de Wbh pas bij een nieuw huurcontract. Voor woningen met 143 of minder WWS-punten geldt de lagere huur vanuit de Wbh per 1 juli 2024 of per 1 juli 2025. De ingangsdatum hangt af van de huurprijs bij aanvang van het huurcontract: vanaf 1 juli 2024 voor huurovereenkomsten met een gereguleerde aanvangshuur en vanaf 1 juli 2025 voor huurovereenkomsten met een geliberaliseerde aanvangshuur.

Wat kan en mag de gemeente op het gebied van toezicht en handhaving?

Handhaving begint met toezicht: een door het college aangewezen toezichthouder start een onderzoek. De aanleiding voor een onderzoek kan een melding of handhavingsverzoek zijn. Een melding kan in beginsel door iedereen worden gedaan, terwijl een handhavingsverzoek alleen kan worden ingediend door een belanghebbende.¹⁶ Dit betekent dat in principe alleen de huurder van de woning waarop het handhavingsverzoek ziet, een verzoek kan indienen bij de gemeente om de huurprijs te controleren.¹⁷ Daarnaast kan een toezichthouder ook proactief handhaven, dus zonder voorafgaande melding of handhavingsverzoek vanuit een belanghebbende.¹⁸ De gemeente kan ambtshalve, op eigen initiatief, optreden als een overtreding wordt geconstateerd.¹⁹ Dit kan onder

¹² Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, BWBR0014315, art. 10, lid 3b, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0014315/2026-01-01/0#HoofdstukIIa>

¹³ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, "Huurverhoging in de gereguleerde en vrije sector," <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/huren-en-wonen/passende-huur/jaarlijkse-huurverhoging>, geraadpleegd op 26 maart 2026

¹⁴ Wet goed verhuurderschap, BWBR0048028, art. 2, lid e, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048028/2026-01-01/0#Hoofdstuk6>

¹⁵ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, "Factsheet overgangsrecht Wet betaalbare huur," <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/documenten/2024/08/30/wet-betalbare-huur---leaflet-overgangsrecht>, geraadpleegd op 5 november 2025

¹⁶ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 74

¹⁷ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur, p. 51

¹⁸ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, "Beantwoording Kamervragen van het lid De Hoop (GroenLinks-PvdA) over slecht verhuurderschap in Harderwijk", 2025-0000550270, 22 september 2025; Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur.

¹⁹ VNG, Handhaving door en voor gemeenten. Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk, 33-34, 61-62, 2024; Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

andere via een steekproefsgewijze controle²⁰ of “risicogericht toezicht”, bijvoorbeeld op basis van het openbaar register van de Huurcommissie of andere (openbare of eigen) data.²¹

Op grond van de beginselplicht tot handhaving dient de gemeente handhavend op te treden zodra zij op de hoogte is van een overtreding. Alleen in bijzondere omstandigheden kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer de overtreding naar verwachting alsnog kan worden gelegaliseerd, of wanneer handhavend optreden onevenredig is ten opzichte van de daarmee te dienen belangen.²² Deze plicht geldt ongeacht de manier waarop de gemeente dit heeft geconstateerd (via een melding, handhavingsverzoek, of doordat de gemeente de overtreding zelf heeft geconstateerd).²³ Omdat gemeenten pas vanaf 1 januari 2025 bevoegd zijn om te handhaven op grond van de Wbh, is er op dit moment nog weinig relevante jurisprudentie over de toepassing van deze bevoegdheid.

Voor de handhaving van de huurprijs is in elk geval inzicht nodig in het huurcontract en de daarin overeengekomen huurprijs.²⁴ Voor het vaststellen van een overtreding moet een puntentelling van de woning worden uitgevoerd om te bepalen of de huurprijs in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Dit kan de gemeente zelf doen of laten doen door de Huurcommissie.²⁵ De gemeente kan ook handhaven op basis van een uitspraak van de Huurcommissie die is gepubliceerd in het openbaar register.²⁶

Voor een volledige toetsing van de huurprijs legt de gemeente een huisbezoek af.²⁷ Tijdens een huisbezoek wordt een WWS-puntentelling uitgevoerd, waarbij de relevante woningkenmerken worden geïnventariseerd en waar nodig opgemeten. Een bewoner is niet verplicht hieraan mee te werken en mag toegang weigeren.²⁸ Voor het binnentreden van een woning *zonder toestemming* van de bewoner is een schriftelijke machtiging vereist.²⁹ Die machtiging wordt in dat geval afgegeven door de burgemeester, tenzij de wet dit anders regelt, of als het gaat om de opsporing van strafbare feiten.³⁰ Gemeenten kunnen een te hoge huurprijs ook constateren via hun bestaande toezichtsbevoegdheden in de fysieke leefomgeving, en in het bijzonder in het huurdomain, bijvoorbeeld bij een controle op een illegale woonsplitsing.³¹

Als de toezichthouder een overtreding van de wet constateert, dient deze vastgelegd te worden in een toezichtsverslag. Het college kan vervolgens besluiten te handhaven via een waarschuwing, bestuursdwang of last onder dwangsom, een bestuurlijke boete, of inbeheername.³²

Verschillen bevoegdheden gemeenten en de Huurcommissie

De Huurcommissie is een landelijke, onafhankelijke en onpartijdige organisatie die in geschillen tussen huurders en verhuurders een bindende uitspraak doet.³³ Huurders kunnen zowel naar de

²⁰ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 37

²¹ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

²² VNG, Handhaving door en voor gemeenten. Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk, 2024, p.61-66

²³ VNG, Handhaving door en voor gemeenten. Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk, 2024, 33-34, 61-62

²⁴ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur, p.160

²⁵ VNG, Handhaving door en voor gemeenten. Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk, 2024, p.50

²⁶ Huurcommissie, “Informatie voor gemeenten”, <https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/index/informatie-voor-gemeenten>, geraadpleegd op 1 juli 2026; Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

²⁷ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

²⁸ Artikel 12, eerste lid, Grondwet

²⁹ Artikel 2 van de Algemene wet op het binnentreden.

³⁰ Artikel 3, tweede lid, van de Algemene wet op het binnentreden.

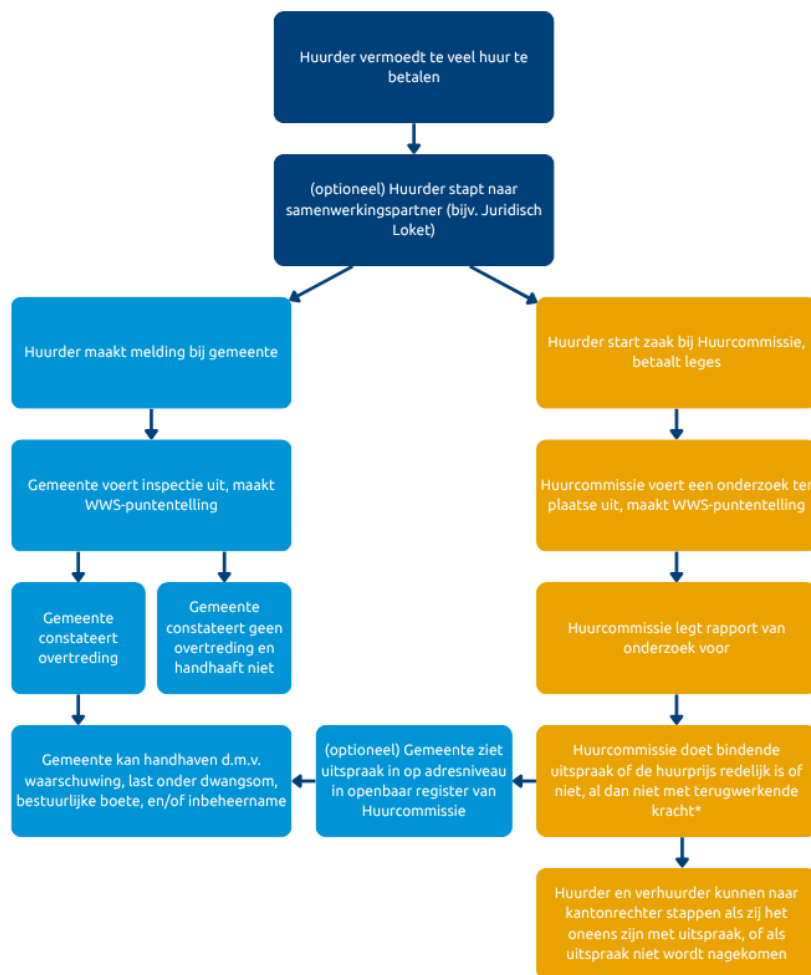
³¹ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

³² VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 31-32, 37

³³ Huurcommissie, “Missie, visie en kernwaarden,” <https://www.huurcommissie.nl/over-ons/missie-visie-strategie>, geraadpleegd op 7 april 2026

gemeente als naar de Huurcommissie stappen. Het is ook mogelijk dat een huurder tegelijkertijd naar de gemeente stapt voor handhaving en een zaak start bij de Huurcommissie. In figuur 2.2 zijn de stappen die een huurder kan doorlopen bij de gemeente en de Huurcommissie uitgebeeld.

Figuur 2.2 Stappen die huurder kan doorlopen bij de gemeente en de Huurcommissie



*Bij toetsing van de aanvangshuurprijs binnen zes maanden na de start van het huurcontract heeft de uitspraak terugwerkende kracht. Bij toetsing van de huidige huurprijs heeft de uitspraak geen terugwerkende kracht. De huurprijsbescherming geldt daarnaast alleen voor woningen binnen het gereguleerde segment.

Wat betreft de Wbh hebben gemeenten en de Huurcommissie een aantal eigen en gedeelde bevoegdheden.

Gedeelde bevoegdheden gemeenten en de Huurcommissie:

- Zowel gemeenten als de Huurcommissie kunnen een **puntentelling uitvoeren** om te bepalen of er sprake is van een te hoge huurprijs binnen het gereguleerde segment.³⁴ Deze puntentelling moet worden uitgevoerd in lijn met het beleidshandboek van de Huurcommissie.³⁵ Als zowel de

³⁴ Huurcommissie, "Huurprijs en punten beoordelen,"

<https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/huurder-sociale-en-middensector/huurprijs-punten-sociale-middensector-huurder/huurverlaging-op-puntenaantal>, geraadpleegd op 26 maart 2026

³⁵ Huurcommissie, "Beleidsboeken"

<https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/service/beleidsboeken>, geraadpleegd op 26 maart 2026

gemeente als de Huurcommissie een puntentelling hebben gemaakt, dan is de puntentelling van de Huurcommissie leidend.³⁶

- De Huurcommissie kan in een procedure vaststellen dat de verhuurder de **verplichte puntentelling** niet heeft verstrekt **in het huurcontract**, maar kunnen daar geen gevolgen aan verbinden. Gemeenten kunnen onderzoek doen en handhaven als er een puntentelling ontbreekt in het huurcontract.³⁷
- De Huurcommissie kan in een procedure vaststellen dat de **jaarafrekening van de servicekosten ontbreekt**. Gemeenten kunnen onderzoek doen en handhaven als er een jaarafrekening van de servicekosten ontbreekt.³⁸

Bevoegdheden van alleen de Huurcommissie:

- De Huurcommissie kan een uitspraak doen over de **aanvangshuurprijs binnen zes maanden** na de ingangsdatum van het contract.³⁹ Als de aanvangshuurprijs te hoog was, stelt de Huurcommissie de juiste huurprijs met terugwerkende kracht vast. Daardoor moet de verhuurder de te veel betaalde huur terugbetalen. De Huurcommissie kan ook een uitspraak doen over de huidige huurprijs, zonder terugwerkende kracht. De gemeente kan alleen handhaven op de hoogte van de huidige huurprijs en niet over de al te veel betaalde huur.⁴⁰ De uitspraak van de Huurcommissie geldt dus in sommige gevallen **met terugwerkende kracht**, de gemeente kan alleen handhaven op de huidige situatie.
- De Huurcommissie kan uitspraak doen over de **hoogte van de servicekosten**.⁴¹ De Huurcommissie berekent dan welke servicekosten redelijk zijn. De gemeente kan zonder uitspraak van de Huurcommissie alleen op de hoogte van de servicekosten handhaven als deze “onmiskenbaar onjuist” zijn.⁴² De gemeente hoeft niet berekenen welke servicekosten redelijk zijn.
- Uitspraken van de Huurcommissie zijn **bindend**, tenzij een van de partijen binnen acht weken de zaak aan de kantonrechter voorlegt. De kantonrechter maakt dan een nieuwe beoordeling. Als er geen zitting is geweest, kunnen de huurder of verhuurder in verzet bij de Huurcommissie of zich tot de kantonrechter wenden.⁴³

Bevoegdheden van alleen gemeenten:

- Gemeenten zijn bevoegd te **handhaven, waarschuwingen te geven en sancties op te leggen** in geval van overtreding van de Wbh.⁴⁴ De Huurcommissie heeft geen handhavende bevoegdheid en kan dus geen waarschuwingen geven of sancties opleggen.

³⁶ Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, BWBR0014315, artikel 10b, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0014315/2026-06-04/0>

³⁷ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, p. 35, 2024

³⁸ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p.35

³⁹ Huurcommissie, “Huurprijs en punten beoordelen,” <https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/huurder-sociale--en-middensector/huurprijs-punten-sociale-middensector-huurder/huurverlaging-op-puntenaantal>, geraadpleegd op 26 maart 2026

⁴⁰ Interview Huurcommissie

⁴¹ De Huurcommissie kan in de vrije sector alleen een uitspraak doen over de hoogte van de servicekosten als het huurcontract op of na 1 juli 2024 is afgesloten. Bronnen: Huurcommissie, “Huurprijs en punten beoordelen,” <https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/huurder-sociale--en-middensector/huurprijs-punten-sociale-middensector-huurder/huurverlaging-op-puntenaantal>, geraadpleegd op 26 maart 2026; Amendement De Hoop/Vedder, Kamerstuk 36 496, nr. 45.

⁴² VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 35

⁴³ Huurcommissie, “Een zaak,” <https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/procedure/een-zaak>, geraadpleegd 10 juli 2026; Huurcommissie, “Huurcommissie past verzetprocedure aan naar aanleiding van uitspraak Hoge Raad,” 22 april 2024,

<https://www.huurcommissie.nl/actueel/nieuws/2024/04/22/huurcommissie-past-verzetprocedure-aan>

⁴⁴ VNG, Handreiking Goed verhuurderschap: Geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 30-31

- Als een verhuurder het niet eens is met een sanctie van de gemeente, kan de verhuurder bezwaar maken. In de gemeente Rotterdam worden bezwaren behandeld door de **Algemene Bezwaren Commissie**.⁴⁵
- De gemeente heeft de bevoegdheid **op basis van een uitspraak van de Huurcommissie handhaven**.⁴⁶ Als de Huurcommissie bijvoorbeeld in de uitspraak heeft vastgelegd dat de huurprijs te hoog is, kan de gemeente handhavend optreden zolang de overtreding voortduurt. De gemeente kan niet handhaven op het terugvorderen van te veel betaalde huur. In deze gevallen moet de huurder naar de kantonrechter stappen als de verhuurder zich niet aan de uitspraak houdt.

2-3 Gemeentelijk meldpunt

Sinds 1 januari 2024 is het verplicht voor alle gemeenten om een gemeentelijk meldpunt in te richten voor ongewenst verhuurbedrag.⁴⁷ Dit meldpunt kreeg met de komst van de Wbh een bredere functie. Huurders moeten bij het gemeentelijke meldpunt ook terecht kunnen met klachten over huurprijsbescherming, zoals een te hoge aanvangshuur en onrechtmatige huurverhogingen.⁴⁸ Het meldpunt dient laagdrempelig te zijn, zodat ongewenst verhuurbedrag anoniem en kosteloos gemeld kan worden.⁴⁹

2-4 Voorlichting en informatievoorziening

Gemeenten hebben een actieve rol in de voorlichting aan huurders en verhuurders.⁵⁰ Zij dienen hen te informeren over hun rechten en plichten, zoals dat huurders terecht kunnen bij het meldpunt en de Huurcommissie, de werking van het WWS en het gemeentelijk handhavingsbeleid. Voor deze taak kunnen zij eventueel gebruikmaken van communicatiemiddelen uit de landelijke toolkit. Deze toolkit bevat onder andere flyers, een praatplaat en een video voor sociale media om aan huurders en verhuurders uit te leggen wat de nieuwe wet inhoudt.⁵¹

⁴⁵ Gemeente Rotterdam, "Afhandeling bezwaren bij de gemeente Rotterdam," <https://www.rotterdam.nl/afhandeling-bezwaren-bij-de-gemeente-rotterdam>, geraadpleegd op 10 juli 2026

⁴⁶ Amendement De Hoop/Vedder, Kamerstuk 36 496, nr. 45, p. 175.

⁴⁷ Wet goed verhuurderschap, art. 4 (2023); Besluit Inwerkingtreding Wet goed verhuurderschap, Stb. 2023, 227 (2023).

⁴⁸ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap – geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

⁴⁹ Tweede Kamer, *Memorie van Toelichting van de Wet goed verhuurderschap*, 8 juni 2022, <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-36130-3.html>

⁵⁰ VNG, Ledenbrief Wet betaalbare huur, 15 juli 2024; VNG, Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

⁵¹ VNG, 'Wet betaalbare huur', <https://vng.nl/artikelen/wet-betalbare-huur> geraadpleegd op 5-10-2025; Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/onderwerpen/huren-en-wonen/wet-betalbare-huur/toolkit>, geraadpleegd op 5 november 2025

3 Uitvoering Wbh door de gemeente

3-1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de volgende onderzoeksvraag aan de orde:

- *In hoeverre geeft de gemeente op passende wijze uitvoering aan de Wet betaalbare huur?*

Tabel 3.1 Opzet hoofdstuk en gebruikte normen

Paragraaf	Thema en normen
3-2	Gemeentelijk beleid en betrokken partijen
3-3	Uitvoering taken gemeente handhaving • de gemeente hanteert een planmatige en risicogerichte handhavingsaanpak • de gemeente heeft een concreet en eenduidig handhavingprotocol • voor de uitvoering zijn voldoende capaciteit en middelen beschikbaar • de medewerkers beschikken over de juiste opleiding en deskundigheid • de gemeente voert inspecties uit om misstanden aan te pakken • de gemeente houdt resultaten bij en past handhaving aan op basis van opgedane inzichten
3-4	Uitvoering taken gemeente voorlichting en informatievoorziening • de gemeente voert voorlichtingsacties uit om zowel huurders als verhuurders te informeren • de communicatiekanalen en informatievoorziening zijn afgestemd op de doelgroep
3-5	Uitvoering taken gemeente meldpunt • de gemeente heeft een laagdrempelig meldpunt ingericht • de binnengekomen meldingen en de afhandeling daarvan worden structureel vastgelegd • meldingen en vragen bij het meldpunt worden tijdig behandeld

3-2 Gemeentelijk beleid en betrokken partijen

Bevindingen samengevat

Rotterdam had al beleid gericht op voorlichting en handhaving op de particuliere verhuurmarkt voordat de Wbh in werking trad.

Er zijn diverse organisaties waar huurders terecht kunnen voor ondersteuning. Tot april 2026 financierde de gemeente ook het Huurteam. De gemeente kan een deel van Rotterdamse verhuurders bereiken via belangenorganisaties.

3-2-1 Eerder beleid: actieplan 'Goed huren en verhuren'

Rotterdam was al voor de invoering van de Wbh actief met voorlichting en handhaving op de particuliere verhuurmarkt. De gemeente stelde in oktober 2020 het actieplan 'Goed huren en verhuren' vast.⁵² Het doel van het actieplan is "de voorraad betaalbare woningen in particulier bezit en de mensen die daarop zijn aangewezen te beschermen." Via het actieplan zette de

⁵² Gemeente Rotterdam, "Actieplan Goed Huren en Verhuren," 20bb014794, 13 oktober 2020

gemeente in op voorlichtingscampagnes, het lanceren van een website met een huurprijscalculator, het invoeren van een verhuurdersvergunning en extra inzet op handhaving.

Specifiek zijn er zes wijken aangewezen die prioriteit krijgen bij de inzet (Carnisse, Tarwewijk, Bloemhof en Hillesluis, Oud-Mathenesse en Oud-Charlois). Na de invoering van de Wbh heeft de gemeente geen nieuw beleid opgesteld.

3-2-2 Diverse partijen spelen een rol in de uitvoering

Verschillende organisaties ondersteunen huurders bij vragen of meldingen van overtredingen. Ten eerste is dit de Huurcommissie, zoals toegelicht in hoofdstuk 2. Verder zijn er in Rotterdam meerdere loketorganisaties waar huurders terecht kunnen voor ondersteuning. Ook zijn er verschillende organisatie die de belangen van verhuurders vertegenwoordigen.

Relevante organisaties voor ondersteuning huurders

Naast het Huurteam zijn er meerdere organisaties die huurders kunnen ondersteunen.

- Het Juridisch Loket. Stichting gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid.⁵³ Het ondersteunt mensen met juridische vragen of problemen. De gemeente werkt met hen samen en verwijst huurders door.⁵⁴
- Stichting Je Goed Recht (JGR). De stichting biedt gratis rechtshulp aan Rotterdammers.⁵⁵ De stichting heeft een website en twee fysieke locaties in Rotterdam en houdt spreekuren in bijvoorbeeld bibliotheken. De gemeente werkt samen met JGR.
- Ombudsman Rotterdam Rijnmond. De Ombudsman heeft een samenwerking opgezet met de gemeente en alle woningcorporaties in Rotterdam en wisselt informatie uit met andere loketorganisaties.⁵⁶
- Sociale Raadslieden. Sociale Raadslieden zijn in dienst van de gemeente, maar nemen een onafhankelijke positie in. Ze geven gratis en vertrouwelijk juridisch advies en/of rechtshulp en werken nauw samen met de gemeente bij specifieke juridische vragen.⁵⁷

Huurteam

Het Huurteam Rotterdam voerde in opdracht van de gemeente huurdersondersteuning uit voor particuliere huurders. Het is een onafhankelijke organisatie, onderdeel van commerciële dienstverlener Steenvlinder, die de gemeente vijftien jaar lang financierde.⁵⁸ Het Huurteam hielp particuliere huurders bij te hoge huren, achterstallig onderhoud en onwettige contracten.⁵⁹ Na een (gratis) afspraak voerde het Huurteam een woningopname uit om de huurproblemen en huurprijs in kaart te brengen, en gaf schriftelijk advies over de mogelijke procedures. Een huurder kon het Huurteam vervolgens machtigen om een zaak te starten bij de Huurcommissie.⁶⁰

Vanaf april 2025 werd het Huurteam niet meer ingezet in de zes prioriteitswijken (Carnisse, Oud-Charlois, Tarwewijk, Bloemhof, Hillesluis en Oud-Mathenesse). Huurders uit deze wijken werden direct doorverwezen naar het gemeentelijk meldpunt. Per april 2026 is de opdracht van de

⁵³ Juridisch Loket, "Organisatie," <https://www.juridischloket.nl/organisatie/>, geraadpleegd op 7 oktober 2025

⁵⁴ Gemeente Rotterdam, "Beantwoording vragen Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!," 25bb006671, 19 september 2025

⁵⁵ Je Goed Recht, "Wij zijn je goed recht," <https://www.jegoedrecht.nl/wie-we-zijn/>, geraadpleegd op 7 oktober 2025

⁵⁶ Ombudsman Rotterdam Rijnmond, "Jaarverslag 2024", p. 49.

⁵⁷ Gemeente Rotterdam, "Sociale raadslieden," <https://www.rotterdam.nl/sociaal-raadslieden>, geraadpleegd op 1 december 2025 en interview

⁵⁸ Gemeente Rotterdam, "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!," 25bb00752, 16 september 2025

⁵⁹ Gemeente Rotterdam, "Functioneren Huurteam Rotterdam," 24bb0027099, juli 2024

⁶⁰ Huurteam Rotterdam, "Wij zijn het Huurteam," https://huurteamrotterdam.nl/?page_id=109, geraadpleegd op 23 september 2025

gemeente naar het Huurteam Rotterdam ook voor de rest van de stad beëindigd.⁶¹ Na deze datum kunnen huurders terecht bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag, het Informatiepunt Goed Verhuren of een van de eerdergenoemde betrokken organisaties, zoals JGR, Sociale Raadslieden en het Juridisch Loket.

Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag en Informatiepunt Goed Verhuren

Het meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag is een online meldpunt van de gemeente waar huurders een melding kunnen maken van onder andere een te hoge huurprijs.⁶² Daarnaast is er als fysieke locatie aan de Markerstraat het informatiepunt Goed Verhuren, waar zowel huurders als verhuurders terecht kunnen.⁶³

Belangenorganisaties voor verhuurders

Een deel van de verhuurders is georganiseerd via een belangenorganisatie en heeft een aanspreekpunt voor de gemeente Rotterdam.

- De Vereniging Verhuurmakelaars Rotterdam (VVR) is recent opgericht, mede op verzoek van de gemeente.⁶⁴ De VVR heeft 20 leden, die gezamenlijk zo'n 30% van de huurwoningen in Rotterdam in hun portefeuille hebben. Alle leden zijn verhuurmakelaars en/of vastgoedbeheerder. Dit houdt in dat zij verhuurbemiddeling uitvoeren vanaf het moment dat een huurder opzegt totdat er een nieuwe huurder instapt. Sommige leden verzorgen ook het onderhoud aan de woningen. Alle leden hebben een gedragscode ondertekend waarin staat dat zij zich aan de geldende wetten en regels houden. Het niet houden aan de gedragscode leidt tot een schorsing.⁶⁵
- Het Platform Particuliere Verhuurders Rotterdam (PPVR) vertegenwoordigt enkele grote particuliere verhuurders.⁶⁶ De vijf initiatiefnemers hebben ongeveer 12.000 woningen in hun bezit. Het platform functioneert als gesprekspartner voor de gemeente.
- Vastgoed Belang is een belangenbehartiger voor particuliere vastgoedbeleggers in Nederland en telt momenteel ongeveer 5.000 leden. Leden zijn vaak actief in meerdere steden. De vereniging vertegenwoordigt een breed spectrum van particuliere beleggers: kleine particuliere verhuurders met 1 tot circa 5 woningen; ondernemende vastgoedbeleggers die actief bezig zijn met splitsen, optoppen of ontwikkelen en grotere particuliere beleggers met 100 of meer eenheden, variërend van woningen tot retail- en utiliteitsgebouwen.⁶⁷

3-3 Uitvoering taken gemeente handhaving

Bevindingen samengevat	
	Het ontbreekt nog aan een planmatige en risicogerichte handhavingsaanpak. Een handhavingstrategie met doelen en een uitvoeringsprogramma met capaciteitstoedeling is nog niet opgesteld. De huidige aanpak focust op het opvolgen van meldingen van huurders.
	Hoewel een overkoepelend handhavingprotocol, waarin de uitvoering concreet en eenduidig is vastgelegd, nog ontbreekt, zijn de belangrijkste onderdelen van het handhavingprotocol aanwezig. De escalatieladder en boetetabel vormen de basis voor de uitvoering van de handhaving.

⁶¹ Gemeente Rotterdam, "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 25bb00752, 16 september 2025.

⁶² Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurbedrag melden," <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurbedrag-melden>, geraadpleegd op 14 juli 206

⁶³ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2024," 1 april 2025, 25bb002312

⁶⁴ VVR, "De VVR bezoekt Wethouder Zeegers," <https://www.vvrotterdam.nl/nieuws/68d2b733ff2e796882f9e536>, geraadpleegd op 30 september 2025

⁶⁵ Interview VVR

⁶⁶ Gemeente Rotterdam, "Verhuurders richten platform op voor verbetering van de huursector," 14 juni 2023, <https://duurzaam010.nl/nieuws/verhuurders-richten-platform-op-voor-verbetering-van-de-huursector/>, geraadpleegd op 14 juli 2026

⁶⁷ Interview Vastgoed Belang

	De capaciteit bij het meldpunt staat onder druk. Er is voornamelijk behoefte aan meer juridische capaciteit, zodat dossiers tijdig kunnen worden afgehandeld. Ook is er meer behoefte aan ICT-voorzieningen zodat meldingen sneller worden afgehandeld.
	De deskundigheid en expertise is aanwezig, door middel van omscholing en opleiding. Er zijn verschillende specialisaties aanwezig. Er is wel nog een scholingsbehoefte op het juridisch gebied. De juridische scholingsbehoefte is te verklaren doordat inspecteurs met de invoering van nieuwe handhavingstaken te maken hebben met een nieuw vakgebied.
	De gemeente voert inspecties uit om misstanden aan te pakken. In de praktijk focust de gemeente zich voornamelijk op de opvolging van meldingen. Hierbij is een melding het startpunt voor onderzoek en eventuele handhaving. Een belangrijk gevolg van deze werkwijze is dat de gemeente afhankelijk is van de meldingsbereidheid van huurders.
	De gemeente houdt resultaten bij en monitort de uitvoering. De dagelijkse uitvoering wordt op basis daarvan aangepast. Een meer strategische bijstelling heeft nog niet plaatsgevonden.

3-3-1 Planmatige en risicogerichte handavingsaanpak ontbreekt nog

Voor de uitvoering van de handhavingstaak is het van belang dat de gemeente een planmatige en risicogerichte aanpak hanteert. Deze norm is afgeleid van de belangrijkste elementen uit de zogeheten kwaliteitscriteria voor handhaving van de Omgevingswet.⁶⁸ Hieronder verstaat de rekenkamer dat de gemeente haar handhaving baseert op een strategie met te bereiken doelen, waarin prioriteiten zijn gesteld op basis van risico's. Deze strategie wordt vervolgens planmatig uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma met toedeling van capaciteit.

Handavingsstrategie en doelstellingen

De gemeente beschikt nog niet over een vastgestelde handavingsstrategie met te bereiken doelen. De uitvoeringspraktijk is momenteel primair gericht op het informeren van huurders en verhuurders over hun rechten en plichten, het aansporen tot het melden van misstanden en het afhandelen van meldingen.⁶⁹ Als er overtredingen zijn geconstateerd, geeft de gemeente de voorkeur aan het oplossen van overtredingen via minnelijk overleg.⁷⁰ De gemeente verkent momenteel de mogelijkheden voor een strengere handavingslijn richting verhuurders, waarbij vaker overtredingen worden geconstateerd.⁷¹ De gemeente heeft in een raadsbrief aangegeven dat de handhaving vanaf 1 juni 2026 is aangescherpt.⁷²

Prioritering en risicosturing

De gemeente heeft geen formele prioritering. De handhaving wordt ingezet op basis van meldingen. Bij de opvolging van meldingen worden zaken in de basis behandeld in de volgorde waarin ze binnenkomen.⁷³ Wel hanteert het meldpunt een aantal informele prioriteiten bij de afhandeling. Zo wordt er voorrang verleend als huurders het risico lopen op straat te worden gezet.⁷⁴ Daarnaast krijgen meldingen van huurders die korter dan zes maanden in hun huurwoning zitten, prioriteit bij huisbezoeken. Zij bevinden zich namelijk nog binnen de wettelijke termijn om met terugwerkende kracht een procedure bij de Huurcommissie te starten, indien er een overtreding worden vastgesteld (zie paragraaf 2-2).⁷⁵

⁶⁸ IBP VTH. Kwaliteitscriteria 3.0: *Voor uitvoering en handhaving krachtens de Omgevingswet* (Den Haag: IBP, BTH, oktober 2024).

⁶⁹ Interviews met ambtenaren en partnerorganisaties

⁷⁰ Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674

⁷¹ Interview ambtenaar

⁷² Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel college toezegging over Falend toezicht, malafide verhuur en uitbuiting in Carnisse", 23 juni 2026, 26bb005021

⁷³ Interview ambtenaar

⁷⁴ Interview ambtenaar

⁷⁵ Op basis van participerende observatie

Voor de uitvoering van andere activiteiten (met name voorlichting) wordt aangesloten bij de al bestaande aanpak vanuit het Actieplan Goed Huren en Verhuren uit 2020.⁷⁶ Dit bestond vóór de invoering van de Wbh. Hierin ligt de focus op zes aangewezen prioriteitswijken, waaronder Carnisse. Voor de uitvoering van de Wbh is Carnisse gekozen als pilotwijk vanwege de hoge concentratie particuliere huurwoningen en de opgebouwde ervaring met wijkgericht toezicht.⁷⁷

Tabel 3.2 geeft een weergave van de verdeling van de woningvoorraad in Rotterdam en specifiek in Carnisse. Zoals hier te zien is, heeft Carnisse een opvallend hoog aandeel particuliere huurwoningen (47%). De keuze van de gemeente om Carnisse aan te wijzen als focuswijk voor de uitvoering van de Wbh, is gelet op dit hoge percentage particuliere verhuur, dan ook logisch. Ook vanwege de omvang van de nieuwe wetgeving vond de gemeente het praktisch om de nieuwe inzet eerst in Carnisse toe te passen als focuswijk, in plaats van direct stadsbreed te opereren.⁷⁸ Voor de overige focuswijken verschilt het percentage particuliere verhuur van 23% tot 43%.⁷⁹

	Rotterdam		Carnisse	
	Aantal	% van totaal	Aantal	% van totaal
Totaal aantal woningen	328.408	100%	6.137	100%
Koopwoningen	114.943	35%	2.025	33%
Huurwoningen	213.465	65%	4.112	67%
In bezit woningcorporatie	141.215	43%	1.227	20%
In bezit overige verhuurders	72.250	22%	2.885	47%

Uitvoeringsprogramma en capaciteitstoedeling

De gemeente beschikt momenteel nog niet over een vastgesteld uitvoeringsprogramma waarin de benodigde capaciteit planmatig is toegedeeld. In de praktijk is dit omgekeerd. De beschikbare capaciteit is leidend en wordt voornamelijk ingezet voor de opvolging van meldingen, in plaats van op basis van vooraf vastgestelde, risico gebaseerde prioriteiten.⁸⁰

De uitvoering ligt bij het team Goed Huren en Verhuren (GHV), dat bestaat uit circa 50 medewerkers (ongeveer 16 fte) uit verschillende teams en afdelingen binnen Stadsontwikkeling. De inzet van dit team richt zich, naast toezicht en handhaving, ook op communicatie, voorlichting, zelfregulering, wetgeving en lobby.⁸¹

Het ontbreken van een vastgestelde handhavingsstrategie en uitvoeringsprogramma komt vooral doordat de Wet betaalbare huur recent is ingevoerd. Omdat de wetgeving relatief nieuw is, is ook de strategische koers nog in ontwikkeling. De gemeente heeft nu een meer reactieve aanpak gekozen, waarbij op basis van meldingen tot actie wordt overgegaan. Met name omdat er nog geen jurisprudentie is over de exacte grenzen van de gemeentelijke bevoegdheden, wordt een directe aanpak van vaker overtredende verhuurders niet toegepast.⁸² Daarnaast speelt huurdersbescherming ook een rol in deze aanpak. De gemeente kiest er voor haar beperkte

⁷⁶ Gemeente Rotterdam, "Actieplan Goed Huren en Verhuren in Rotterdam," 13 oktober 2020, 20bb14819

⁷⁷ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931

⁷⁸ Interview ambtenaar

⁷⁹ CBS, Statline. "Kerncijfers wijken en buurten 2025," <https://opendata.cbs.nl/>, geraadpleegd op 11 juni 2026

⁸⁰ Interview ambtenaar

⁸¹ Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674

⁸² Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

capaciteit in te zetten op huurders die zelf actief hulp zoeken, omdat handhaving ook risico's voor huurders kan meebrengen, zoals intimidatie of woningverlies⁸³ (zie paragraaf 3-3-5). Overigens heeft woningcorporatie Woonbron aangegeven dat gedupeerde bewoners die op straat worden gezet door hen kunnen worden opgevangen.⁸⁴

Uit interviews blijkt dat er verschil van inzicht bestaat over de gekozen invulling van de gemeentelijke handhavingsrol. Er zijn voorstanders van de huidige aanpak, waarbij de nadruk ligt op het stimuleren van meldingen door huurders en het oplossen van overtredingen via minnelijk overleg. Er zijn echter ook veel betrokken die van mening zijn dat een actievere aanpak van verhuurders noodzakelijk is, waarvan bekend is dat zij zich niet aan de regels houden.⁸⁵

Omdat huurders om verschillende redenen niet altijd bereid of in staat zijn om een melding te doen (zie paragraaf 4-2-2), vinden betrokkenen dat de gemeente een actievere rol moet spelen in de handhaving. Volgens hen zou een aanpak waarbij stelselmatige overtreddende verhuurders strenger worden gesanctioneerd effectiever zijn.⁸⁶ Incidenteel is benoemd dat de gemeente best wat meer mag verkennen tot waar de grenzen van de gemeentelijke bevoegdheden reiken. Zo kan er worden gewerkt met 'proefprocedures', waarin wordt onderzocht welke stappen juridisch standhouden.⁸⁷

Bevindingen

Op dit moment beschikt de gemeente nog niet over een planmatige en risicogerichte aanpak voor de uitvoering van de handhaving. Het ontbreken van een handhavingsstrategie, formele prioritering en uitvoeringsprogramma is begrijpelijk gezien de recente invoering van de nieuwe wetgeving. Tegelijkertijd leidt het op uitvoerend niveau tot verschil van inzicht over de te kiezen aanpak.

3-3-2 Escalatieladder en boetetabel vormen de basis van het nog ontbrekende handhavingsprotocol

Hoewel de aanwezigheid van een handhavingsprotocol niet wettelijk verplicht is, adviseert de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) gemeenten om vooraf een protocol te ontwikkelen voor een zorgvuldige uitvoering van toezicht en handhaving. Volgens de VNG kan hierin worden vastgelegd wanneer en op welke wijze er wordt gehandhaafd, welke partijen bij welk onderdeel worden betrokken en hoe de informatievoorziening eruit ziet.⁸⁸ Zo ontstaat een consistente aanpak waarbij vergelijkbare gevallen gelijk worden behandeld en betrokkenen weten welke stappen en sancties worden toegepast. Dit is ook met het oog op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur relevant.

Op dit moment beschikt de gemeente nog niet over een vastgelegd handhavingsprotocol of een vergelijkbaar document voor de uitvoering van de handhaving van de Wbh. Dit komt deels doordat de gemeente de handhavingsaanpak in deze fase van de uitvoering nog niet openbaar wil maken en nog in beraad is over de wijze van publicatie.⁸⁹ Een uitgebreid document biedt weliswaar heldere kaders, maar beperkt de beleidsruimte om af te kunnen wijken.⁹⁰ Ook werkte de gemeente aan een handboek waarin het protocol een plek zou krijgen, maar dit is niet afgerond.⁹¹ Wel

⁸³ Interview ambtenaar

⁸⁴ Interview Woonbron.

⁸⁵ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

⁸⁶ Interview partnerorganisaties

⁸⁷ Interview woningcorporatie

⁸⁸ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap – geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p.10, 31, 32.

⁸⁹ Interview ambtenaar

⁹⁰ Interview ambtenaar

⁹¹ Telefonisch gesprek ambtenaar

beschikt de gemeente over een escalatieladder en een boetetabel, die in de praktijk de leidraad vormen voor de handhaving.

Escalatieladder

De escalatieladder vormt de basis voor de uitvoering van de handhaving van de Wbh. Figuur 3.1 toont de gemeentelijke 'escalatieladder'. De figuur geeft een schematisch overzicht van de werkwijze binnen de gemeente die in de praktijk wordt aangeduid als een 'klantreis'.⁹² Hoewel de benaming van de figuur suggereert dat alle weergegeven stappen onderdeel zijn van een escalatieladder, betreft het feitelijk een beschrijving van het volledige proces, vanaf de melding (stap 0) tot en met de afronding en de nazorg (stap 5). De daadwerkelijke escalatiemogelijkheden zitten in stap 3, maar worden in de figuur niet afzonderlijk of expliciet weergegeven. De gemeente Amsterdam heeft bijvoorbeeld wel een schematische escalatieladder. Hierin staat stapsgewijs beschreven welke maatregelen worden genomen onder welke omstandigheden.⁹³

Stap 3 in figuur 3.1 betreft de formele handhavingfase van de gemeente Rotterdam. Wanneer een herstelactie door de verhuurder uitblijft, wordt een bestuursrechtelijk handhavingstraject gestart. Aan de hand van de escalatiemogelijkheden maakt de gemeente stapsgewijs keuzes, waarbij rekening wordt gehouden met de aard en ernst van de overtreding.⁹⁴ Het juridisch instrumentarium varieert van een waarschuwing of informeel gesprek tot de inzet van zwaardere instrumenten, zoals het opleggen van een last onder dwangsom, bestuursdwang of een bestuurlijke boete met openbaarmaking van gegevens van overtreders.⁹⁵ Een uiterste maatregel is inbeheername. Dit is het overnemen van het beheer en verhuur van een pand.⁹⁶ Het bestuursrechtelijk traject omvat daarnaast diverse procedurele stappen, waaronder het bieden van de gelegenheid van een zienswijze door de verhuurder en het nemen van een formeel besluit waartegen bezwaar en beroep openstaan.⁹⁷

Figuur 3.1 Schematisch overzicht escalatieladder



Bron: Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674.

⁹² Bron: Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674.

⁹³ Gemeente Amsterdam, "Handhavingsstrategie voor de uitvoering van de Wet goed verhuurderschap en Wet betaalbare huur", 1 januari 2025

⁹⁴ Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674

⁹⁵ Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674

⁹⁶ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

⁹⁷ Gemeente Rotterdam, "Afdoeningsvoorstel toezeggingen n.a.v. debat "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 24 februari 2026, 26bb000674

Bij het opleggen van een bestuurlijke boete aan een verhuurder wordt gebruik gemaakt van de boetetabel.⁹⁸ Deze is in samenwerking met de gemeente Den Haag en Amsterdam opgesteld. Ook de gemeente Eindhoven heeft dezelfde boetetabel overgenomen. Hierdoor worden overtredingen op dezelfde manier behandeld door verschillende gemeentes.⁹⁹

Ter illustratie toont figuur 3.2 het specifieke onderdeel van de boetetabel dat gaat over huurprijsoverschrijdingen. Uitgangspunt is dat hoe meer huur wordt gevraagd dan dat wettelijk is toegestaan, hoe hoger de boete is. Daarnaast zijn de boetes ook hoger voor professionele verhuurders dan niet-professionele verhuurders en in gevallen van recidive.

Figuur 3.2 Uitsnede boetetabel Rotterdam: onderdeel huurprijsoverschrijding*					
Overtreding met betrekking tot de Wet goed verhuurderschap:	Artikel	1 ^e overtreding	Bedrijfsmatig	Recidive	Recidive en bedrijfsmatig
Huurprijs-overschrijding	Artikel 2a, eerste en derde lid	€ 1.000	€ 2.000	€ 2.000	€ 4.000
- tot en met 5%		€ 5.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 20.000
- >6% en tot en met 25%		€ 10.000	€ 20.000	€ 20.000	€ 40.000
- > 26% en tot en met 50%		€ 15.000	€ 25.000	€ 30.000	€ 50.000
- >51% en hoger					

Bron: Gemeente Rotterdam, Beleidsregel boetetabel overtreding artikel 2, juncto artikel 19, eerste lid, van de Wet goed verhuurderschap. Geraadpleegd op 9 juni 2026 via overheid.nl.

*De figuur is een uitsnede van de originele boetetablel, specifiek voor huurprijsoverschrijding. De volledige tabel bevat ook boetes voor de overige overtredingen van de Wgv/Wbh.

Bevindingen

De gemeente beschikt over een escalatieladder en boetetabel die in de praktijk de leidraad vormen voor de handhaving. Hoewel een overkoepelend handhavingsprotocol, waarin de uitvoering concreet en eenduidig is vastgelegd, nog ontbreekt, zijn de belangrijkste onderdelen van het handhavingsprotocol wel aanwezig. Deze zijn alleen nog niet volledig geformaliseerd in één document.

3-3-3 Behoefte aan meer juridische capaciteit en faciliterende middelen

Voor de uitvoering van de wettelijke handhavingstaak is het van belang dat er voldoende capaciteit en middelen beschikbaar zijn.

Capaciteit en werkdruk

Het handhavingsteam bestaat uit acht inspecteurs, twee juridisch medewerkers en één jurist.¹⁰⁰ Vier inspecteurs zijn gespecialiseerd in de Wbh en houden zich specifiek bezig met de puntentellingen. De overige vier inspecteurs zijn belast met de uitvoering van de Wgv.¹⁰¹

Zowel uit de interviews als uit observatie door de rekenkamer komt naar voren dat een inspectie inclusief puntentelling en rapportage arbeidsintensief is. Een inspecteur doet gemiddeld een halve werkdag over één woning. Daarnaast is de werkbelasting relatief groot, doordat inspecteurs regelmatig in de avonden en weekenden werken om huurders te kunnen bezoeken.

⁹⁸ Gemeente Rotterdam, Beleidsregel boetetabel overtreding artikel 2, juncto artikel 19, eerste lid, van de Wet goed verhuurderschap, geldend vanaf 23 januari 2025

⁹⁹ Interview ambtenaar

¹⁰⁰ Interviews ambtenaren

¹⁰¹ (Participerende) observatie

Na de afhandeling van de inspectie is de inzet van een juridisch medewerker vereist. Uit interviews en observatie blijkt dat hier sprake is van krapte in de capaciteit. De krappe juridische bezetting heeft invloed op de snelheid van afhandeling. Dit leidt in de praktijk tot onbegrip bij huurders. Zij weten via de inspecteurs soms al weken dat zij te veel huur betalen, maar moeten de te hoge huur door blijven betalen, omdat de juridische vervolgstappen op zich laten wachten. De gemeente bekijkt momenteel of zij personeel vanuit andere afdelingen kan inzetten om de capaciteit te versterken.

Verder is relevant dat de stopzetting van de ondersteuning via het Huurteam (zie paragraaf 3-2-2) waarschijnlijk leidt tot meer meldingen bij het gemeentelijke meldpunt.¹⁰² Ook wordt verwacht dat hierdoor de vraag naar ondersteuning bij Sociaal Raadslieden en het Juridisch Loket zal toenemen.¹⁰³ Met de Sociaal Raadslieden en het Juridisch Loket wordt veel samengewerkt. De gemeente verwijst huurders naar hen door als zij een zaak willen starten bij de Huurcommissie of bij illegale tijdelijke contracten. Deze partijen bieden vervolgens ondersteuning bij de praktische uitvoering van de procedure.¹⁰⁴

Middelen

Uit de interviews en observaties blijkt dat het handhavingsteam kampt met beperkingen in ICT-ondersteuning. Tijdens de observatie is vastgesteld dat inspecteurs werken met zware tablets die onhandig zijn tijdens een huisbezoek. Omdat er geen lichtere apparaten mogen worden aangeschaft, wordt tijdens een huisbezoek eerst alles op papier ingevuld en pas daarna gedigitaliseerd op kantoor.¹⁰⁵ Dit leidt tot administratief dubbelwerk. Daarnaast schiet de gemeentelijke huurprijscalculator tekort, omdat deze niet naar alle relevante informatie vraagt en soms verouderde informatie gebruikt. Hierdoor wijken medewerkers uit naar de tool van de Huurcommissie.¹⁰⁶ Tot slot blijkt uit de interviews dat er behoefte is aan praktische faciliteiten, zoals dienstauto's. Met name om huisbezoeken anoniem te kunnen afleggen.

Observatie: Het ontbreekt de inspecteurs aan de juiste middelen

De inspecteurs hebben van de gemeente zware tablets gekregen om tijdens een huisbezoek de opgehaalde informatie op te slaan in een vragenlijst. Deze tablets zijn zo zwaar, dat het voor de inspecteurs onhandig is om mee te werken. Er is een aanvraag ingediend voor lichtere tablets, maar deze zijn niet toegewezen. De inspecteurs kregen de opmerking dat zij maar aan de keukentafel moeten gaan zitten bij het gebruik van de tablets. Dit is niet praktisch: tijdens een puntentelling moeten inspecteurs staan en lopen. Bovendien worden er zo veel punten opgemeten, dat het veel extra tijd zou kosten om na iedere meting aan de keukentafel te gaan zitten. De inspecteurs printen nu de vragenlijst uit en vullen deze tijdens het huisbezoek op papier in. Vervolgens zetten ze deze op kantoor om naar de digitale vragenlijst. Dit betekent dat ze administratief dubbel werk verrichten.

Daarnaast moeten inspecteurs voor de huisbezoeken nu hun privéauto gebruiken. Dit betekent dat zij herkend kunnen worden, zeker omdat er bij veel woningen camera's hangen. Ze parkeren nu steeds een paar straten verderop, zodat ze toch enigszins anoniem het huisbezoek kunnen afleggen. Een dienstauto zou dit probleem oplossen.

Bevindingen

Voor de uitvoering van de wettelijke handhavingstaak is het van belang dat er voldoende capaciteit en middelen beschikbaar zijn. De gemeente heeft hiervoor een handhavingsteam bestaande uit inspecteurs, juridisch medewerkers en een jurist. De werkbelasting voor inspecteurs is op dit moment echter groot. Naast de arbeidsintensieve aard van de puntentellingen en rapportages, verliezen inspecteurs kostbare tijd aan administratief dubbelwerk en onvoorziene controles.

¹⁰² (Participerende) observatie

¹⁰³ Interview ambtenaar

¹⁰⁴ Participerende observatie en interview ambtenaar

¹⁰⁵ Participerende observatie

¹⁰⁶ Participerende observatie

Daarnaast beschikt de gemeente op dit moment over onvoldoende juridische capaciteit. Dit tekort heeft tot gevolg dat dossiers een langere doorlooptijd kennen. De gemeente is zich bewust over deze knelpunten en verkent of er in overleg met andere gemeentelijke afdelingen met personeel kan worden geschoven om de capaciteit te versterken.

3-3-4 Deskundigheid is aanwezig, maar gerichte opleiding blijft nodig

Voor de uitvoering van de wettelijke handhavingstaak is het van belang dat medewerkers beschikken over de juiste opleiding en deskundigheid. Er is hiervoor geen wettelijke verplichting zoals voor de handhaving van de Omgevingswet.¹⁰⁷ Wel spreekt het voor zich dat voor een goede uitvoering de gemeente dient te beschikken over medewerkers met geschikte competenties. Ook de VNG benadrukt in een brief over de voorbereiding en uitvoering van de Wbh het belang van het gericht voorbereiden en opleiden van medewerkers.¹⁰⁸

Zoals eerder benoemd (zie paragraaf 3-2-3) beschikt het meldpunt over acht inspecteurs, twee juridisch medewerkers en één jurist. Alle inspecteurs hebben een achtergrond bij een ander team van de gemeente. De meeste van hen waren oorspronkelijk werkzaam als bouwinspecteur.¹⁰⁹ De gemeente heeft inspecteurs onder andere aanvullend opgeleid in het uitvoeren van puntentellingen.¹¹⁰ Ook wordt er gekeken naar alternatieve opleidings- en wervingstrajecten, bijvoorbeeld via de VNG, het BOB-traject en een nieuwe opleiding op het gebied van toezicht en handhaving.¹¹¹

“Met de nieuwe WWS-regels is veel veranderd, onder meer in de puntentelling en de rol van energielabels. Inspecteurs moeten schakelen, mede omdat er nog geen jurisprudentie bestaat. Veel moet dus nog worden uitgevonden.”¹¹²

De competenties van het huidige handhavingsteam sluiten aan bij de aard van de werkzaamheden.¹¹³ Elke inspecteur heeft een eigen specialisatie. Meerdere inspecteurs spreken bovendien verschillende talen, wat helpt bij het benaderen van niet-Nederlandstalige huurders.¹¹⁴

Desondanks signaleren Sociale Raadslieden dat er bij het personeel van het Meldpunt nog wel een scholingsbehoefte ligt op juridisch gebied. Het gaat dan bijvoorbeeld om specifieke vragen over contractvormen of opgestelde verklaringen.

De juridische scholingsbehoefte is te verklaren doordat inspecteurs met de invoering van nieuwe handhavingstaken te maken hebben met een nieuw vakgebied. Dit vraagt van alle betrokkenen dat zij zich snel aanpassen en nieuwe deskundigheid ontwikkelen.¹¹⁵ Uit de interviews blijkt dat vooral de inhoudelijke complexiteit van de nieuwe wetgeving en de vereiste juridische expertise een groot beroep op hen doet. Het correct toepassen van de puntentelling en de bijbehorende beoordeling vereist goed inzicht in het huurrecht.

De gemeente heeft daarnaast bijgedragen aan de ontwikkeling van de landelijke opleiding Woontoezicht, die in 2026 wordt uitgerold. Binnen deze opleiding is een specifieke module “Goed Huren en Verhuren” opgenomen. Deze module is gebaseerd op de Rotterdamse praktijkexpertise.

¹⁰⁷ IBP VTH. Kwaliteitscriteria 3.0: *Voor uitvoering en handhaving krachtens de Omgevingswet* (Den Haag: IBP, BTH, oktober 2024)

¹⁰⁸ VNG, brief, “Wet betaalbare huur”, 15 juli 2024

¹⁰⁹ Interview ambtenaar

¹¹⁰ Interview ambtenaar

¹¹¹ Interview ambtenaar

¹¹² Interview ambtenaar

¹¹³ Interview ambtenaar

¹¹⁴ Participerende observatie

¹¹⁵ Interview ambtenaar

Toezichthouders worden opgeleid in huurprijsregulering, WWS-toetsing en de toepassing van de Wgv en Wbh.¹¹⁶

Bevindingen

De medewerkers bij het meldpunt beschikken over voldoende deskundigheid. De inspecteurs beschikken over ervaring met het werkveld en zijn via gerichte scholing omgeschoold om onder andere WWS-puntentellingen zelfstandig uit te voeren. Er is wel nog een scholingsbehoefte op het juridisch gebied. Dit is te verklaren doordat inspecteurs met de invoering van nieuwe handhavingstaken te maken hebben met een nieuw vakgebied. Het beschikbare opleidingsaanbod biedt inspecteurs de mogelijkheid zich de komende tijd verder te ontwikkelen.

3-3-5 Accent op opvolging van meldingen

Voor een goede uitvoering van de gemeentelijke handhavingstaak is het van belang dat de gemeente inspecties uitvoert om misstanden aan te pakken. Gemeenten kunnen onderzoek doen naar mogelijke overtredingen van de Wbh naar aanleiding van een melding of handhavingsverzoek van een huurder. De gemeente heeft ook de ruimte om proactief toezicht te houden en zonder voorafgaande melding controles uit te voeren of signalen te onderzoeken.¹¹⁷ Tijdens een inspectie/huisbezoek wordt het huurcontract, de WWS-puntentelling en de kenmerken van de woning gecontroleerd.¹¹⁸ Een huisbezoek vindt in beginsel plaats met toestemming van de bewoner. Binnentreden zonder toestemming is alleen mogelijk onder strikte wettelijke voorwaarden (zie paragraaf 2-2).

In de praktijk is een melding van een huurder het startpunt voor de gemeente om een onderzoek in te stellen en misstanden rondom huurprijzen te kunnen aanpakken.¹¹⁹ Zonder melding van een huurder gaat de gemeente in de praktijk niet over tot handhaving. De inzet van handhaving is daarom momenteel sterk afhankelijk van de meldingsbereidheid van huurders. Zie paragraaf 4-2-2 voor meer informatie over de meldingsbereidheid van huurders en redenen waarom deze laag is.

De gemeente heeft in de periode van 5-11-2024 tot 26-2-2026 in totaal 212 meldingen ontvangen en 154 huisbezoeken uitgevoerd (zie figuur 3.3 voor een overzicht van het aantal binnengekomen meldingen per maand).¹²⁰ Uit de figuur is af te leiden dat de eerste melding binnenkwam in november 2024. Dit is vier maanden na de inwerkingtreding van de Wbh (op 1 juli 2024).¹²¹ In deze beginfase gold de Wbh voor nieuwe huurcontracten die op of na deze datum zijn afgesloten,¹²² maar was gemeentelijke handhaving nog niet mogelijk (pas vanaf 1 januari 2025).¹²³ Ook is te zien dat vanaf maart 2025 het aantal meldingen toenam, met een piek in mei 2025 van 33 meldingen. Het aantal binnengekomen meldingen was daarna lager.

¹¹⁶ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931

¹¹⁷ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, "Beantwoording Kamervragen van het lid De Hoop (GroenLinks-PvdA) over slecht verhuurderschap in Harderwijk", 2025-0000550270, 22 september 2025; Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

¹¹⁸ Interview ambtenaar

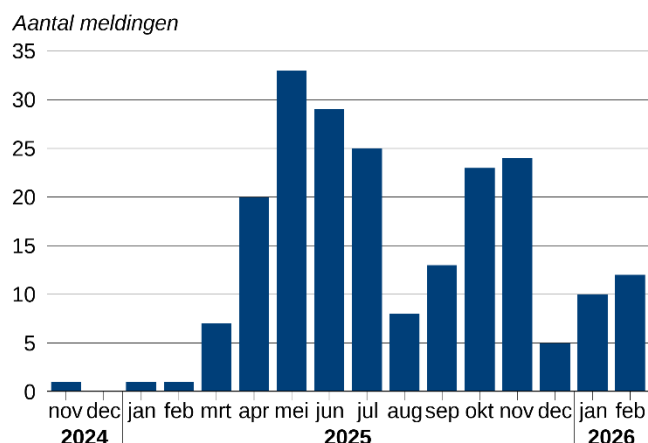
¹¹⁹ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

¹²⁰ Gebaseerd op analyse van verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen.

¹²¹ Rijksoverheid, "Wet betaalbare huur aangenomen en van kracht vanaf 1 juli", <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2024/06/25/wet-betalbare-huur-aangenomen-en-van-kracht-vanaf-1-juli>, geraadpleegd op 15 juni 2026

¹²² Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, "Factsheet overgangsrecht Wet betaalbare huur," <https://www.volkshuisvestingnederland.nl/documenten/2024/08/30/wet-betalbare-huur---leaflet-overgangsrecht>, geraadpleegd op 5 november 2025

¹²³ VNG, "Wet betaalbare huur", <https://vng.nl/artikelen/wet-betalbare-huur>, geraadpleegd op 23 juni 2026

Figuur 3.3 Aantal meldingen bij het gemeentelijk meldpunt

De gemeente toont proactieve inzet met straatacties in Carnisse. Deze acties zijn voornamelijk gericht op het informeren en het stimuleren van meldingen door bewoners¹²⁴ (zie paragraaf 3-4-1). Dit zijn geen inspecties van woningen. Hiernaast vinden er in het kader van Rotterdams Goed wonen (2025) ook integrale controles plaats. Inspecteurs van Bouw en Woning Toezicht (BWT), Goed Huren en Verhuren, Stadsbeheer en Directie Veilig werken daarbij samen. Zij bezoeken adressen waar mogelijk sprake is van woonproblematiek in geselecteerde wijken. Bij deze integrale controles kunnen ook huurproblemen worden geconstateerd. Huurproblemen worden dan vervolgens intern gemeld bij het meldpunt. Voor verdere gemeentelijk vervolgonderzoek of handhaving blijft het volgens de huidige aanpak van de gemeente echter noodzakelijk dat de huurder zelf een melding indient.¹²⁵ Hiermee blijven vervolgacties nog steeds afhankelijk van de meldingsbereidheid van huurders.

De belangrijkste verklaring voor de werkwijze met het accent op het opvolgen van meldingen is de wens de huurder te beschermen. De gemeente kiest er bewust voor om de capaciteit te richten op huurders die actief om hulp vragen.¹²⁶ Handhaving kan namelijk ook risico's voor huurders met zich meebrengen, zoals intimidatie of het verlies van hun woning.¹²⁷

De gemeente kan naast het opvolgen van meldingen ook kiezen voor het actief aanpakken van verhuurders die zich niet aan de regels houden. De toezichthouder kan namelijk ook ambtshalve, op eigen initiatief, optreden bij mogelijke overtredingen van de Wbh, zonder dat hier een melding aan vooraf gaat.¹²⁸ Zodra de toezichthouder daarbij een overtreding constateert, is deze persoon op grond van de beginselplicht tot handhaving verplicht om op te treden.¹²⁹ Dit is echter niet eenvoudig, onder andere omdat de gemeente geen inzicht heeft in de huurcontracten en de daarin opgenomen huurprijzen. De gemeente lobbyt daarom bij het Rijk voor de invoering van een landelijk huurregister.¹³⁰ Met een landelijk huurregister zou de gemeente direct inzicht hebben in verhuurde adressen, verhuurders en huurprijzen. Daarmee kan de gemeente proactief toetsen of huurprijzen kloppen en de handhaving minder afhankelijk maken van meldingen van huurders.¹³¹

¹²⁴ Interview ambtenaren en partnerorganisatie

¹²⁵ Interview ambtenaar

¹²⁶ Interview ambtenaar

¹²⁷ Interview ambtenaar

¹²⁸ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, "Beantwoording Kamervragen van het lid De Hoop (GroenLinks-PvdA) over slecht verhuurderschap in Harderwijk", 22 september 2025, 2025-0000550270; Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

¹²⁹ VNG, Handhaving door en voor gemeenten. Een juridische handleiding voor de gemeentelijke praktijk, p. 33-34 en p. 61-62, 2024

¹³⁰ Interview ambtenaren; Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931

¹³¹ Interviews ambtenaren

Bevindingen

De gemeente voert inspecties uit om misstanden aan te pakken. Deze inspecties en eventuele handhavingsmaatregelen worden voornamelijk gestart naar aanleiding van de melding van een huurder. Er wordt wel proactief ingezet op het informeren van huurders en het stimuleren van meldingen via straatacties in Carnisse, maar dit zijn geen inspecties. Via de aanpak vanuit Rotterdams Goed Wonen worden er integrale controles uitgevoerd op het gebied van woonproblematiek. Ook als daarbij een te hoge huur wordt vermoed blijft het voor verdere gemeentelijke actie noodzakelijk dat de huurder zelf een melding indient. Een belangrijk gevolg van deze werkwijze is dat de gemeente sterk afhankelijk is van de meldingsbereidheid van huurders.

3-3-6 Lerende houding met focus op operationele bijsturing

Om te leren van de ingezette aanpak is het van belang dat de gemeente de uitkomsten en resultaten van meldingen en handhavingsacties bijhoudt, toetst en op basis van ervaringen bijstelt.

Op dit moment registreert de gemeente via het programma e-Suite verschillende stappen uit zowel het meldproces (zoals de datum van melding en de toetsing aan het WWS), als het juridische handhavingsproces (zoals de zienswijze, het besluit en de genomen maatregelen). Een deel van de procesinformatie wordt hiermee structureel geregistreerd. Daarnaast worden verschillende gegevens handmatig bijgehouden.¹³² Door de deels automatische en deels handmatige registratie blijft het proces momenteel arbeidsintensief en gevoelig voor fouten. In paragraaf 3-5-2 wordt hier verder op ingegaan.

In de praktijk is het betrokken team pragmatisch en oplossingsgericht. Betrokken medewerkers hebben een eigen werkwijze voor inspecties moeten ontwikkelen. Ook zijn er diverse contacten gelegd met organisaties om bepaalde groepen huurders te bereiken, met name via voorlichtingsbijeenkomsten. Verder is op basis van de eerste resultaten van de meldingen en handhavingsacties geconstateerd dat afwachten op meldingen niet voldoende is, vanwege de lage meldingsbereidheid (zie paragraaf 4-2-2).¹³³ Om deze reden is er ingezet op straatacties in geprioriteerde wijken om huurders actief te informeren over hun rechten en plichten en hen te stimuleren tot het doen van meldingen.¹³⁴

Een meer strategische bijstelling van de aanpak heeft nog niet plaatsgevonden. Gezien de korte looptijd van de aanpak is dit ook begrijpelijk. Tegelijkertijd zijn er wel signalen dat een deel van de huurders geen melding durft te doen en er verhuurders zijn die de wet structureel niet naleven. Deze signalen komen onder ander naar voren bij de straatacties in Carnisse en via loketorganisaties en steunpunten voor EU-migranten. In welke mate verhuurders de wet niet naleven is niet goed in beeld, maar bij genoemde organisaties zijn er verschillenden verhuurders in beeld waarover regelmatig signalen binnenkomen.¹³⁵ Zie paragraaf 5-3-1 voor meer informatie over de mate van naleving door verhuurders.

Bevindingen

De gemeente voldoet deels aan de norm. Er is sprake van een lerende houding, waarbij cijfers worden bijgehouden van het aantal meldingen en handhavingsacties. Deze monitoringsdata worden met de opgedane ervaringen gebruikt om de dagelijkse uitvoering bij te sturen. De stap naar strategische bijstelling is nog niet gemaakt.

¹³² Interview ambtenaar en verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen

¹³³ Interview ambtenaar

¹³⁴ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

¹³⁵ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

3-4 Uitvoering taken gemeente voorlichting en informatievoorziening

Bevindingen samengevat	
	De gemeente heeft meerdere voorlichtingsacties uitgevoerd gericht op zowel huurders als verhuurders om hen te informeren over hun rechten en plichten. De gemeente heeft onder andere ingezet op brede publiekscampagne, fysieke ondersteuning, gebiedsgerichte straatacties, kennisdeling en professionalisering.
	De communicatiekanalen zijn afgestemd op de meeste doelgroepen, maar minder goed op EU-arbeidsmigranten. Het Nederlandstalige communicatiebeleid en de wijkfocus van straatacties beperken de aansluiting op EU-arbeidsmigranten. De gemeente biedt ook vereenvoudigde online-informatie met vertaalfunctie, maar of deze voldoende bruikbaar zijn voor hen is niet duidelijk.

3-4-1 Breed palet aan voorlichtingsactiviteiten voor zowel huurder als verhuurders

Voorlichting en informatievoorziening over de Wet betaalbare huur is een gemeentelijke taak. De gemeente dient volgens de wet voorlichtingsacties uit te voeren om zowel huurders als verhuurders te informeren over hun rechten en plichten.¹³⁶ De VNG heeft deze vertaald naar richtlijnen voor gemeenten.¹³⁷ Volgens de landelijke VNG-richtlijnen zijn gemeenten verantwoordelijk voor a) het inrichten van informatievoorziening op de gemeentelijke website en b) het inzetten van een brede publiekscampagne.¹³⁸ Voor het bereik van de gemeentelijke voorlichting wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

De gemeente Rotterdam hanteert in de praktijk een brede voorlichtingsaanpak om zowel huurders als verhuurders te informeren over hun rechten en plichten op de huurmarkt. Deze aanpak is gericht op het bevorderen van naleving van wet- en regelgeving en het versterken van de positie van de huurder. De uitvoering van dit beleid komt tot uiting in de volgende vier soorten voorlichtingsacties:

- brede publiekscampagne;
- fysiek informatiepunt;
- gebiedsgerichte persoonlijke benadering;
- informatievoorziening en overlegstructuur voor verhuurders.

Brede publiekscampagne

Centraal staat de stadsbrede communicatiecampagne “Weet wat je (ver)huurt” gericht op zowel huurders als verhuurders. De campagne is gebaseerd op het actieplan ‘Goed huren en verhuren’ uit 2020 en werd gestart in focuswijken, waarna deze stadsbreed is uitgerold en jaarlijks is herhaald.¹³⁹ Het primaire doel van deze campagne is het vergroten van de bewustwording over eerlijke huurprijzen, geldende verhuurregels en de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden. Hiervoor worden diverse kanalen ingezet, waaronder buitenreclame, digitale schermen (zoals in de metro), radiocommercials, socialemedia-advertenties en een beplakte Goed huren/Verhuren-tram.¹⁴⁰ Daarnaast zijn informatiefolders verspreid via onder meer Stadswinkels, Werk & Inkomen, het Juridisch Loket, arbeidsmigrantenpunten, Vraagwijzers, Stichting Je Goed Recht, het Centrum voor Jeugd & Gezin en het Huurteam.¹⁴¹

¹³⁶ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

¹³⁷ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

¹³⁸ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

¹³⁹ Interview met ambtenaar

¹⁴⁰ Gemeente Rotterdam, “Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2024,” 1 april 2025, 25bb002312

¹⁴¹ Interview met ambtenaar

De campagne verwijst onder andere naar de gemeentelijke website weetwatjehuurt.nl, die dient als centraal informatiepunt voor wet- en regelgeving en praktische hulpmiddelen biedt.¹⁴² Een belangrijk onderdeel is de Huurprijscalculator, waarmee een indicatie van een maximaal toegestane huurprijs op basis van het WWS kan worden verkregen. Voor een puntentelling worden gebruikers doorverwezen naar de Huurcommissie.¹⁴³

Fysiek informatiepunt

De gemeente heeft ook een fysiek informatiepunt. Het Informatiepunt Goed Huren en Verhuren aan de Markerstraat in Carnisse dient als fysiek loket voor ondersteuning, informatie en persoonlijk advies aan huurders, woningzoekenden en verhuurders over de nieuwe wetgeving.¹⁴⁴

Gebiedsgerichte persoonlijke benadering

In de focuswijk Carnisse wordt een intensievere, wijkgerichte aanpak gehanteerd. Deze wijk is bewust gekozen als pilotwijk vanwege de hoge concentratie particuliere huurwoningen en de opgebouwde ervaring met wijkgericht toezicht.¹⁴⁵ In samenwerking met woningcorporaties Woonbron en Woonstad worden straatacties uitgevoerd waarbij huurders huis-aan-huis worden benaderd om hen te informeren over hun huurprijzen en rechten en de meldingsbereidheid bij misstanden te vergroten.¹⁴⁶ Vooralsnog zijn alleen huurwoningen in Carnisse bezocht. Later dit jaar staat Oud-Mathenesse op de planning.¹⁴⁷ In 2025 zijn er zes straatacties in Carnisse geweest, waarbij 679 adressen zijn bezocht.¹⁴⁸ In 2026 zijn er 8 straatacties geweest waarbij 1.324 adressen zijn bezocht.¹⁴⁹ Deze aanpak wordt aangevuld met incidentele aanwezigheid van inspecteurs op bewonersbijeenkomsten voor arbeidsmigranten.¹⁵⁰

Informatievoorziening en overlegstructuur voor verhuurders

Voor verhuurders hanteert de gemeente een voorlichtingsaanpak die is gericht op kennisdeling en professionalisering. Dit gebeurt onder andere via een aparte verhuurderspagina op de gemeentelijke website en een centraal e-mailadres voor vragen over nieuwe regelgeving.¹⁵¹

Daarnaast worden beleidsontwikkelingen en wet- en regelgeving toegelicht via digitale kennissessies en dialoog, waaronder een Webinar in juli 2024 en aanvullende informatiebijeenkomsten, zoals woontafels.¹⁵² Tot slot borgt de gemeente de aansluiting met de verhuursector door middel van structureel overleg met brancheorganisaties zoals het Platform Particuliere Verhuurders Rotterdam (PPVR) en Vereniging Verhuurmakelaars Rotterdam (VVR).¹⁵³ Deze organisaties zijn een belangrijke schakel om ervaringen uit te wisselen tussen de gemeente en verhuurders en verhuurmakelaars.

¹⁴² Gemeente Rotterdam "Weet wat je (ver)huurt", <https://weetwatjehuurt.nl/>, geraadpleegd op 14 juli 2026

¹⁴³ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2024," 1 april 2025, 25bb002312

¹⁴⁴ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2024," 1 april 2025, 25bb002312

¹⁴⁵ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931

¹⁴⁶ Interviews ambtenaren en woningcorporatie Woonbron

¹⁴⁷ Interview ambtenaar

¹⁴⁸ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931

¹⁴⁹ Ambtelijk wederhoor

¹⁵⁰ "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren, oktober 2024, p.9 en interview met loketorganisatie

¹⁵¹ Gemeente Rotterdam, "Woning verhuren", <https://www.rotterdam.nl/woning-verhuren>, geraadpleegd op 14 juli 2026

¹⁵² Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2024," 1 april 2025, 25bb002312

¹⁵³ Interviews ambtenaar en brancheorganisaties voor verhuurders

Bevindingen

De gemeente heeft verschillende voorlichtingsacties ondernomen voor zowel huurders als verhuurders. De gemeente heeft onder andere ingezet op brede publiekscampagne, fysieke ondersteuning, gebiedsgerichte straatacties, kennisdeling en professionalisering. Hiermee heeft zij invulling gegeven aan een kernonderdeel van haar wettelijke taken onder de Wet betaalbare huur.

3-4-2 Niet alle communicatiekanalen en informatievoorziening afgestemd op de doelgroepen

Volgens de beleidsdoelstellingen die volgen uit de Wbh dient de gemeente haar communicatiekanalen af te stemmen op de specifieke kenmerken van de primaire doelgroepen. Dit omvat huurders, woningzoekenden, verhuurders en verhuurbemiddelaars, studenten en EU-arbeidsmigranten.¹⁵⁴ Gerichtte communicatie is noodzakelijk om de beoogde doelgroepen te bereiken en naleving door verhuurders te bevorderen.¹⁵⁵

Huurders, verhuurders en woningzoekenden

Voor het brede publiek van huurders, verhuurders en woningzoekenden is de stadsbrede campagne 'Weet wat je (ver)huurt' uitgerold via diverse digitale en fysieke communicatiekanalen (zie paragraaf 3-4-1). De gemeentelijke informatievoorziening is in belangrijke mate vormgegeven via de website weetwatjehuurt.nl. Deze is zo ingericht dat gebruikers zo min mogelijk worden geconfronteerd met de juridische complexiteit van wet- en regelgeving.¹⁵⁶

Uit interviews met ambtenaren blijkt dat niet is onderzocht in hoeverre huurders de aangeboden informatie en de stappen die zij moeten ondernemen daadwerkelijk begrijpen (bijvoorbeeld via gebruikerstesten).¹⁵⁷ Wel is de website voorzien van een vertaalfunctie, waardoor de informatie in meerdere talen beschikbaar is.

Verhuurders en verhuurbemiddelaars

Zoals in de voorgaande paragraaf aangegeven, is er voor deze doelgroep specifieke informatievoorziening ontwikkeld en is een overlegstructuur in het leven geroepen.

Studenten

Voor de doelgroep studenten zijn met name middelen uit de landelijk 'toolkit' ingezet (flyers, posters en sociale media).¹⁵⁸ Deze wordt aangevuld met een specifieke gemeentelijke informatiepagina: "Tips voor studenten die huren".¹⁵⁹

EU-arbeidsmigranten

Voor de doelgroep EU-arbeidsmigranten wordt in beperkte mate specifieke communicatie ingezet. De stadsbrede campagnes worden uitsluitend in het Nederlands gevoerd en de verspreiding van meertalige folders (zoals in het Pools en Bulgaars) is, als gevolg van de beleidskeuze om niet langer als gemeente in buitenlandse talen te communiceren stopgezet.¹⁶⁰ Wel biedt de website weetwatjehuurt.nl een vertaalfunctie. Partnerorganisaties zoals het EU-arbeidsmigrantenpunt signaleren dat Nederlandstalige flyers vaak direct worden weggegooid, omdat de inhoud niet wordt begrepen. Door deze taalbarrière sluiten folders niet goed aan op de doelgroep.

¹⁵⁴ Gemeente Rotterdam, "Communicatiebriefing Goed (ver)huren", 14 mei 2025

¹⁵⁵ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024

¹⁵⁶ Interview ambtenaar

¹⁵⁷ Interview ambtenaar

¹⁵⁸ Via LinkedIn posts van Gemeente Rotterdam, Facebook van Gemeente Rotterdam en Instagram communicatie via gemeentelijke Instagrams "@stadmaken010", "@gemeenterotterdam" en "@woneninrotterdam"

¹⁵⁹ Gemeente Rotterdam, "Tips voor studenten die huren", <https://weetwatjehuurt.nl/tips/tips-voor-studenten-die-huren>, geraadpleegd op 14 juli 2026

¹⁶⁰ Interview ambtenaar

Ook de eerdergenoemde straatacties zijn een vorm van voorlichting gericht op deze doelgroep. Tijdens straatacties in Carnisse worden wél meertalige folders ingezet en maken inspecteurs waar mogelijk gebruik van hun eigen talenkennis of vertaalapps.¹⁶¹ In de praktijk blijkt de taalbarrière tijdens deze straatactie echter geregeld wel een knelpunt. Tijdens de observatie van de rekenkamer bleek het niet altijd mogelijk goed te kunnen communiceren.

Bevindingen

De norm dat de communicatiekanalen en informatievoorziening zijn afgestemd op de doelgroepen wordt grotendeels behaald voor huurders, woningzoekenden, studenten en verhuurders. De informatievoorziening richting EU-arbeidsmigranten is nog niet optimaal. Stadsbrede campagnes zijn uitsluitend beschikbaar in het Nederlands en folders worden niet meer in andere talen verspreid. Daarnaast zijn de ingezette communicatiekanalen nog niet volledig afgestemd op de doelgroep van EU-arbeidsmigranten, aangezien de straatacties vooralsnog alleen in Carnisse zijn uitgevoerd en daarmee een beperkte geografische focus hebben.

¹⁶¹ Participerende observatie en interviews ambtenaren

3-5 Uitvoering taken gemeente meldpunt

Bevindingen samengevat	
	De gemeente heeft in de basis een laagdrempelig meldpunt ingericht, waar huurders kosteloos meldingen kunnen maken. Hoewel er een fysiek informatiepunt is voor ondersteuning en advies, verloopt de officiële meldprocedure digitaal. Daarnaast is anoniem melden niet mogelijk, omdat men verplicht is in te loggen met DigiD. De keuze voor het gebruik van een DigiD is begrijpelijk, gezien het meldpunt bepaalde informatie nodig heeft om een onderzoek te kunnen uitvoeren.
	Hoewel de gemeente al veel procesinformatie structureel vastlegt, ontbreekt de registratie van de eerste reactie aan de melder nog. Ook wordt bij een huurprijsverlaging met terugwerkende kracht de exacte besluitdatum niet genoteerd. Daarnaast leidt de huidige registratiewijze ertoe dat handmatige aanvullingen door inspecteurs nodig zijn. Er is een nieuwe applicatie voor het specifiek vastleggen van informatie voor de Wbh in ontwikkeling. Tot die tijd blijft de gemeente deels afhankelijk van de handmatige vastlegging.
	Uit de praktijkmeting van de beschikbare data blijkt dat de gemeente haar eigen servicenormen voor tijdige afhandeling niet haalt. De reactietermijn van de eerste gemeentelijke reactie aan de melder is onbekend omdat deze informatie niet wordt geregistreerd. Waar de eigen gemeentelijke streeftermijn voor klachtenafhandeling is vastgesteld op vier weken, wordt deze ruim overschreden door een langere gemiddelde doorlooptijd van melding tot huisbezoek en van melding tot gerealiseerde huurverlaging. Wel is enige nuancering op zijn plaats, aangezien een aantal uitschieters met een opvallend lange doorlooptijd het gemiddelde omhoogtrekt.

3-5-1 De gemeente heeft in de basis een laagdrempelig meldpunt ingericht

Sinds 1 januari 2024 zijn gemeenten wettelijk verplicht een meldpunt in te richten voor ongewenst verhuurgedrag.¹⁶² Met de inwerkingtreding van de Wbh op 1 juli 2024 kunnen huurders via dit meldpunt ook meldingen doen over huurprijsbescherming, zoals een te hoge aanvangshuur.¹⁶³ Via het meldpunt moet de gemeente ook ondersteuning bieden en huurders zo nodig doorverwijzen naar andere bevoegde instanties.¹⁶⁴ Het meldpunt moet laagdrempelig zijn, waar ongewenst verhuurgedrag anoniem en kosteloos gemeld kan worden.¹⁶⁵ Hoewel niet wettelijk verplicht, adviseert de VNG om de mogelijkheid tot melden en de informatievoorziening in meerdere talen aan te bieden, zodat de laagdrempeligheid kan worden vergroot.¹⁶⁶

Fysieke en digitale locatie

De gemeente Rotterdam heeft het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag formeel ingesteld per 1 januari 2024.¹⁶⁷ Huurders kunnen via een digitaal meldingsformulier op de gemeentelijke website melding maken van ongewenst verhuurgedrag. Sinds de inwerkingtreding van de Wbh kunnen huurders via dit meldpunt ook meldingen doen met betrekking tot huurprijsbescherming.¹⁶⁸ Naast

¹⁶² Wet goed verhuurderschap, art. 4 (2023); Besluit Inwerkingtreding Wet goed verhuurderschap, Stb. 2023, 227 (2023).

¹⁶³ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap – geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 10

¹⁶⁴ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap – geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 27

¹⁶⁵ Tweede Kamer, *Memorie van Toelichting van de Wet goed verhuurderschap*, 8 juni 2022, <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-36130-3.html>

¹⁶⁶ VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap – geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024, p. 27

¹⁶⁷ Overheid, Instellingsbesluit Meldpunt ongewenst verhuurgedrag, <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR709956/1>, geraadpleegd op 14 juli 2026

¹⁶⁸ Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurgedrag melden", <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurgedrag-melden>, geraadpleegd op 29 april 2026

het digitale loket is er een fysiek informatiepunt gevestigd aan de Markerstraat 7 in Carnisse. Het Informatiepunt Goed Huren en Verhuren biedt ondersteuning en informatie aan huurders, woningzoekenden en verhuurders.¹⁶⁹

Digitale focus voor meldingen

Ondanks de fysieke locatie in Carnisse, waar huurders terecht kunnen voor toelichting en uitleg, verloopt in de praktijk de officiële meldprocedure digitaal. Er is geen officiële telefonische meldlijn, hoewel de website voor algemene vragen verwijst naar het standaard telefoonnummer van de gemeente.¹⁷⁰ De gemeentelijke website biedt wel een vertaaloptie, maar er is geen duidelijke aparte meertalige versie op de gemeentelijke website zelf. Ook signaleren medewerkers van het EU-arbeidsmigrantenpunt dat de digitale inrichting voor het meldproces nog onvoldoende aansluit op de doelgroep van EU-arbeidsmigranten. Doordat de meldprocedure voornamelijk digitaal verloopt, is deze mogelijk minder toegankelijk voor ouderen, mensen met beperkte digitale vaardigheden, laaggeletterden en personen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.

Anonimiteit

De gemeente Rotterdam verplicht het inloggen met DigiD voor het indienen van een officiële melding.¹⁷¹ Hierdoor is volledig anoniem melden richting de gemeente niet mogelijk. De gemeente kiest hiervoor, zodat de verstrekte informatie volledig en betrouwbaar is.¹⁷²

Gratis melden

Het indienen van een melding bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en het verkrijgen van hulp en advies via het fysieke informatiepunt is kosteloos voor huurders.¹⁷³

Bevindingen

Het gemeentelijk meldpunt is in de basis laagdrempelig ingericht. Het meldpunt is online vindbaar via de gemeentelijke website en er is een fysiek informatiepunt waar huurders en woningzoekenden ondersteuning en advies kunnen krijgen. Meldingen kunnen bovendien kosteloos worden gedaan. Tegelijkertijd voldoet de huidige inrichting niet volledig aan de eis van anonimiteit, omdat voor het indienen van een officiële melding inloggen met DigiD verplicht is. Omdat melden niet mogelijk is zonder DigiD, kan melden een drempel vormen voor huurders en woningzoekenden die digitaal minder vaardig zijn, die niet over een DigiD beschikken, of die uit angst voor mogelijke gevolgen liever anoniem willen blijven. De keuze voor het gebruik van een DigiD voor het indienen van een melding is echter begrijpelijk, gezien het meldpunt bepaalde informatie nodig heeft om een onderzoek te kunnen uitvoeren.

3-5-2 Registratie meldingen nog deels handmatig en niet volledig

Voor een goede uitvoering van de wet is het van belang dat de gemeente zorgvuldig omgaat met meldingen en de afhandeling structureel vastlegt.

De gemeente Rotterdam maakt voor de registratie van het meldproces en de handhaving momenteel gebruik van het programma e-Suite.¹⁷⁴ De huidige praktijk kent de volgende kenmerken.

¹⁶⁹ Gemeente Rotterdam, "Voortgangsrapportage Goed Huren en Verhuren 2025," 12 februari 2026, 26bb000931; Gemeente Rotterdam, "Contact," <https://weetwatjehuurt.nl/contact/>, geraadpleegd op 14 juli 2026

¹⁷⁰ Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurgedrag melden," <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurgedrag-melden>, geraadpleegd op 29 april 2026

¹⁷¹ Gemeente Rotterdam, "Melding Goed Huren en verhuren," <https://formulier.rotterdam.nl/melding-goed-huren-en-verhuren/startpagina>, geraadpleegd op 23 juni 2026

¹⁷² Interview ambtenaar

¹⁷³ Gemeente Rotterdam, "Gratis hulp bij huurproblemen," <https://weetwatjehuurt.nl/>, geraadpleegd op 14 juli 2026; Gemeenteraad Rotterdam, "Het stopzetten van de samenwerking met het Huurteam Rotterdam!", 25bo00752, 16 september 2025

¹⁷⁴ Interview ambtenaar en verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen

- *Procesregistratie.* E-Suite onderscheidt twee afzonderlijke hoofdprocessen. Ten eerste het meldingsproces, dat is gekoppeld aan de website van het meldpunt. Nadat een melding is ingediend op de gemeentelijke website, komt deze automatisch in e-Suite terecht en is het meldproces te volgen tot en met de toetsing van het WWS. Ten tweede is er het juridische handhavingproces, waarin stappen zoals een waarschuwing, zienswijze en besluit en - indien van toepassing - instrumenten als de last onder dwangsom en bestuurlijke boete worden vastgelegd. De registraties bieden niet alleen inzicht in aantallen, maar ook in aspecten als doorlooptijden van zowel het meld- als het handhavingstraject en de globale status van zaken. Door beide processen aan elkaar te koppelen kan een totaalbeeld per zaak worden verkregen. Naast de registratie in e-Suite houden inspecteurs in de praktijk ook eigen overzichten bij. Deze aanvullende registraties vormen onder meer de basis voor gerapporteerde cijfers over gerealiseerde huurverlagingen.¹⁷⁵
- *Registratie servicenormen.* Op de website van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag wordt vermeld dat melders binnen vijf werkdagen een eerste reactie ontvangen via brief of e-mail.¹⁷⁶ In de huidige registratie van de gemeente wordt echter niet structureel vastgelegd of en wanneer deze reactie heeft plaatsgevonden.
- *Registratie beslisdatum huurprijsverlaging.* In gevallen waarin huurprijsverlaging heeft plaatsgevonden, heeft de gemeente de datum van melding, de opgelegde sanctie en de ingangsdatum van de huurverlaging geregistreerd. In enkele gevallen waarin de verhuurder de huurprijs met terugwerkende kracht heeft verlaagd, ontbreekt echter de datum waarop dit besluit is genomen.¹⁷⁷
- *Externe signalering.* Signalen van partners, zoals wijkagenten of Stichting Je Goed Recht, worden niet direct als formele melding geregistreerd. Deze worden pas een officiële melding als de huurder toestemming geeft en aanvullende informatie verstrekt, onder andere door in te loggen met een DigiD.¹⁷⁸
- *Afhandeling Huurcommissie.* Er vindt geen registratie plaats van meldingen die (ook) naar de Huurcommissie gaan. De gemeente houdt de overlap tussen deze instanties niet bij.¹⁷⁹
- *Ontwikkeling.* Er wordt momenteel gewerkt aan een nieuwe applicatie die specifiek gericht is op het gestructureerd vastleggen van informatie, zoals adresgegevens, verhuurdersnaam, huurprijzen en recidive.¹⁸⁰

De huidige gefragmenteerde registratie van meldingen en de afhandeling daarvan is het gevolg van het gebruikte zaakstelsel, e-Suite. E-Suite is niet specifiek ingericht op de werkprocessen van de afdeling BWT. Het stelsel biedt momenteel nog onvoldoende functionaliteit om bepaalde resultaten, zoals gerealiseerde huurverlagingen automatisch te registreren. Inspecteurs zijn hierdoor genoodzaakt om aanvullende informatie handmatig bij te houden in aparte overzichten.

Bevindingen

Hoewel de gemeente al veel procesinformatie structureel vastlegt, ontbreekt de registratie van de eerste gemeentelijke reactie aan de melder nog. Hierdoor is er momenteel geen inzicht of en wanneer dit contactmoment heeft plaatsgevonden. Ook wordt bij een huurprijsverlaging door de

¹⁷⁵ Interview ambtenaar en verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen

¹⁷⁶ Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurgedrag melden", <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurgedrag-melden>, geraadpleegd op 29 april 2026

¹⁷⁷ Verkregen gemeentelijke data over meldingen en inspecties

¹⁷⁸ Interview ambtenaar

¹⁷⁹ Interview ambtenaar

¹⁸⁰ Interview ambtenaar

verhuurder met terugwerkende kracht, de exacte besluitdatum niet genoteerd. Daarnaast leidt de huidige registratiewijze ertoe dat handmatige aanvullingen door inspecteurs nodig zijn. Het samenvoegen van data uit verschillende registratiebronnen maakt het registratieproces arbeidsintensief en foutgevoelig. Daarnaast kan informatie verloren gaan als een inspecteur uitvalt of vertrekt. Er is een nieuwe applicatie voor het specifiek vastleggen van informatie voor de Wet betaalbare huur in ontwikkeling. Tot die tijd blijft de gemeente afhankelijk van de deels handmatige vastlegging.

3-5-3 Langere doorlooptijden bij de afhandeling van meldingen

De gemeente dient meldingen tijdig af te handelen. Volgens de Algemene wet bestuursrecht is de wettelijke afhandelingstermijn van een handhavingsverzoek acht weken.¹⁸¹ De gemeente communiceert echter haar eigen streeftermijnen op haar website richting huurders. Onder tijdigheid verstaat de rekenkamer dat de gemeente handelt binnen de op haar website gecommuniceerde termijnen. De reactietermijnen zijn als volgt:¹⁸²

- *Eerste reactie*: de melder ontvangt binnen vijf werkdagen een reactie via brief of e-mail. Indien nodig wordt er telefonisch contact opgenomen als er aanvullende toelichting nodig is.
- *Afhandelingstermijn*: het streven is om klachten binnen een termijn van vier weken op te lossen.

Om te kunnen beoordelen of de gemeente binnengekomen meldingen bij het meldpunt tijdig afhandelt, is er gebruik gemaakt van verkregen gemeentelijke data over meldingen.¹⁸³ Op basis van de aangeleverde gegevens is het echter niet mogelijk om vast te stellen of en wanneer de eerste reactie heeft plaatsgevonden (binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen).

De beschikbare data maken het uitsluitend mogelijk om uitspraken te doen over de behandeling van formele meldingen. Daarbij gaat het specifiek om (1) de doorlooptijd tussen de ontvangst van een melding en het eerste huisbezoek en (2) de doorlooptijd tussen de ontvangst van een melding en zaken waarin huurverlaging is gerealiseerd.

In de periode van 5-11-2024 tot 26-2-2026 ontving het meldpunt in totaal 212 meldingen en zijn er 154 huisbezoeken uitgevoerd.¹⁸⁴ In 84 gevallen (39,6%) bleek sprake te zijn van te hoge huur. Van deze gevallen is er inmiddels bij 34 meldingen een huurverlaging gerealiseerd. Voor de resterende gevallen lopen de procedures nog, of is het proces voortijdig afgebroken, bijvoorbeeld doordat de huurder zelf is vertrokken. Zie paragraaf 5-1 voor meer informatie over de statussen van de meldingen en handhavingsresultaten.¹⁸⁵

Tabel 3.4 geeft de gemiddelde doorlooptijden weer binnen het handhavingsproces; van melding tot eerste huisbezoek en van melding tot de gerealiseerde huurverlaging. Uit de analyse van de door de gemeente verstrekte data blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd tussen de ontvangst van de melding tot het eerste huisbezoek 47 dagen is.¹⁸⁶ Indien er een te hoge huur is vastgesteld en er succesvol is opgetreden (in 31 gevallen), bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van melding tot feitelijk gerealiseerde huurverlaging 110 dagen.

¹⁸¹ Algemene wet bestuursrecht, BWBR0005537, artikel 4:13, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2026-08-15>

¹⁸² Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurgedrag melden", <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurgedrag-melden>, geraadpleegd op 11 juni 2026

¹⁸³ Het gaat daarbij om aantallen en herkomst van meldingen, kerngegevens per melding zoals ontvangstdatum, huisbezoek en locatie, en de uitkomsten van het meldtraject, inclusief de financiële impact van gerealiseerde huurverlagingen.

¹⁸⁴ De rekenkamer heeft begin 2026 deze cijfers opgevraagd bij de gemeente. De rekenkamer heeft daarna geen recentere cijfers opgevraagd, omdat het verzamelen van de informatie voor de gemeente bewerkelijk is.

¹⁸⁵ Verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen

¹⁸⁶ Verkregen gemeentelijke data over inspecties en meldingen

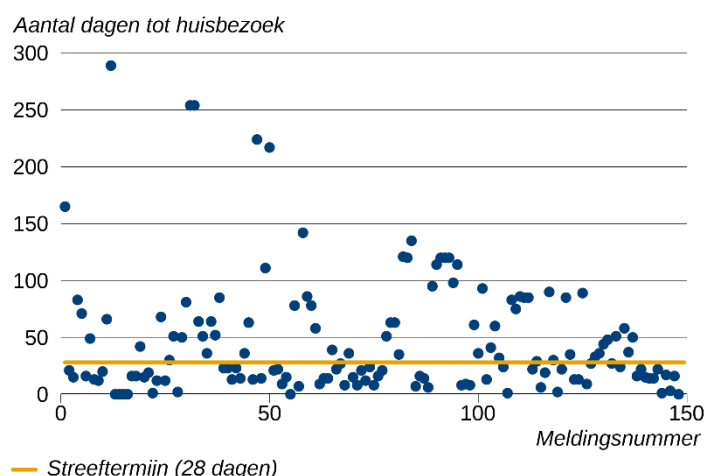
Tabel 3.4 Gemiddelde doorlooptijden meldingen

Processtap	Aantal	Gem. doorlooptijd
Melding - huisbezoek	148*	47 dagen
Melding - gerealiseerde huurverlaging	31**	110 dagen

*6 van de 154 meldingen zijn uitgesloten voor de berekening van de gemiddelde doorlooptijd, omdat het huisbezoek plaatsvond vóórdat het dossier in e-Suite was aangemaakt.¹⁸⁷

**3 van de 34 gerealiseerde huurverlagingen zijn uitgesloten voor de berekening van de gemiddelde doorlooptijd, omdat de verhuurder er zelf voor heeft gekozen om de huurverlaging met terugwerkende kracht in te laten gaan. In deze gevallen heeft de gemeente niet geregistreerd wat de exacte datum van dit besluit was.

Hoewel de doorlooptijd van een melding tot gerealiseerde huurverlaging gemiddeld 47 dagen betreft, ligt de mediaan op 25,5 dagen. Dit wil zeggen dat de helft van de meldingen binnen 25,5 dagen tot een huisbezoek leidt. De hoge gemiddelde doorlooptijd is daarmee niet representatief voor de typische afhandeling en wordt omhooggetrokken door een aantal meldingen met een opvallend lange afhandeltijd (bijvoorbeeld 289 dagen). In figuur 3.4 is de spreiding van doorlooptijden tussen de binnenkomst van melding en het huisbezoek weergegeven; de uitschieters zijn hierin duidelijk zichtbaar.

Figuur 3.4 Aantal dagen tussen melding en huisbezoek

Bevindingen

De gemeente haalt de eigen servicenormen voor tijdige afhandeling niet. Waar de gemeentelijke streeftermijn voor klachtenafhandeling is vastgesteld op vier weken (28 dagen), bedraagt de gemiddelde doorlooptijd tot het eerste huisbezoek gemiddeld 47 dagen. Dit betekent dat het afleggen van het eerste huisbezoek alleen al de volledige streeftermijn voor de totale klachtenafhandeling met bijna drie weken overschrijdt. Het uitvoeren van een huisbezoek is immers pas een van de eerste stappen in de procedure en nog niet het eindpunt.

Dit beeld vraagt echter wel om enige nuancering. De mediaan ligt op 25,5 dagen, wat betekent dat de helft van de meldingen binnen 25,5 dagen tot een huisbezoek leidt. Een aantal uitschieters met een opvallend lange doorlooptijd trekken het gemiddelde omhoogtrekken. Dit neemt niet weg dat de gemeentelijke streeftermijn van 28 dagen betrekking heeft op de volledige oplossing van een

¹⁸⁷ Er zijn diverse redenen waarom het huisbezoek in enkele gevallen plaatsvond voordat het formele dossier in e-Suite was aangemaakt. Redenen waren onder andere dat de formele dossiers voor adressen die afkomstig waren van de lijst 'verhuurvergunning' pas na het huisbezoek werden aangemaakt, of dat Team Wonen het huisbezoek al had uitgevoerd voor de formele dossieraanmaak.

klacht.¹⁸⁸ De doorlooptijd tot een gerealiseerde huurverlaging bedraagt gemiddeld 110 dagen, waarmee de eigen streeftermijn van de gemeente ruimschoots wordt overschreden.

De lange doorlooptijd van handhavingstrajecten wordt veroorzaakt door een combinatie van noodzakelijke (juridische) processtappen zoals zienswijzen en bezwaarprocedures, die veel tijd in beslag nemen.¹⁸⁹ Door de beperkte juridische capaciteit bij het meldpunt bestaat er een risico op vertraging in de afhandeling van dossiers.¹⁹⁰

¹⁸⁸ Gemeente Rotterdam, "Ongewenst verhuurgedrag melden", <https://www.rotterdam.nl/ongewenst-verhuurgedrag-melden>, geraadpleegd op 11 juni 2026

¹⁸⁹ Interview ambtenaar

¹⁹⁰ Interview ambtenaar

4 Resultaten voorlichting

4-1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de volgende onderzoeksvraag aan de orde:

- *Hoe doeltreffend is de gemeente in het bereiken en informeren van huurders en verhuurders over de wet en de rechten en plichten die hieruit voortvloeien?*

Tabel 4.1 Opzet hoofdstuk en gebruikte normen

Paragraaf	Thema en normen
4-2	Bereik en gedrag van huurders • ten minste 33% van de huurders is op de hoogte van zijn of haar rechten en plichten onder de wet¹⁹¹ • huurders zijn bereid om misstanden en overtredingen te melden
4-3	Bereik van verhuurders • een groot deel van de verhuurders heeft deelgenomen aan gemeentelijke voorlichtingsactiviteiten

4-2 Bereik en gedrag van huurders

Bevindingen samengevat

	Huurders zijn niet altijd op de hoogte van hun rechten en plichten. Meer dan de helft van de huurders weet niet waar zij terecht kunnen als zij te veel huur betalen, ondanks dat de communicatiecampagne van de gemeente duizenden Rotterdammers bereikt. Ongeveer 30 procent weet enigszins tot zeker waar zij terecht kunnen.
	Hoewel de gemeente huurders actief probeert te bereiken en over te halen om misstanden te melden via bijvoorbeeld de straatacties, blijft de meldingsbereidheid laag. Redenen hiervoor zijn intimidatie of druk vanuit de verhuurder, de angst om de woning te verliezen, de verwachting dat het niet helpt en wantrouwen tegenover de gemeente of overheid.

4-2-1 Voor meer dan de helft van de huurders is niet duidelijk waar zij terecht kunnen als zij te veel huur betalen

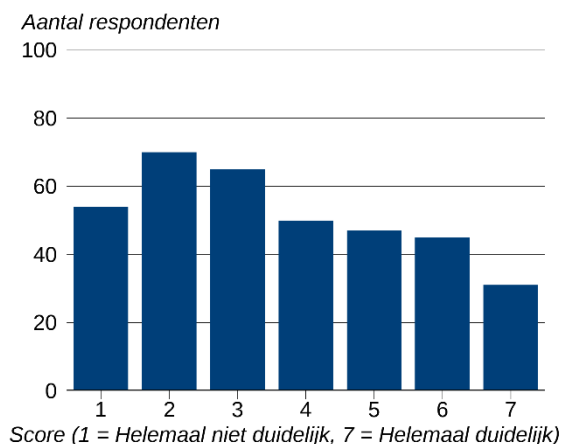
Huurders kunnen pas een melding maken over misstanden of overtredingen, als zij weten wat hun rechten en plichten zijn en waar zij terecht kunnen met vragen en meldingen.

In de enquête van de rekenkamer is gevraagd of het voor huurders duidelijk is waar zij terecht kunnen om een melding te maken van misstanden en overtredingen. Voor meer dan de helft van de respondenten is het enigszins tot volledig onduidelijk waar zij terecht kunnen (zie figuur 4.1). Voor 30% van de respondenten is het enigszins tot volledig duidelijk waar zij terecht kunnen. Respondenten die een zelfstandige woning huren, die huren van een woningcorporatie, en die het gedrag van hun verhuurder als netter beoordelen, weten beter waar zij terecht kunnen. Dit

¹⁹¹ Het percentage van 33% is gebaseerd op de benchmark van de Rijksoverheid van communicatiecampagnes met buitenreclames en flyers; Rijksoverheid, "Campagne-effectonderzoek Pensioenduidelijkheid," 28 januari 2025, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/rapporten/2025/01/28/campagne-effectonderzoek-pensioenduidelijkheid>, geraadpleegd 10 juli 2026

betekent dat met name huurders van niet-zelfstandige woningen, huurders van particuliere woningen en huurders van minder nette verhuurders minder goed op de hoogte zijn van waar zij terecht kunnen bij een (mogelijke) overtreding van de Wbh. In totaal hadden 47 van de 415 respondenten (11%) informatie gezocht bij de gemeente via een website (zoals weetwatjehuurt.nl), loket of informatiepunt, of via een medewerker van de gemeente.

Figuur 4.1 In hoeverre is het duidelijk voor huurders waar zij terecht kunnen?



N.B. In totaal hebben 415 respondenten de enquête ingevuld.

Partnerorganisaties, zoals de stichting Je Goed Recht en de Sociaal Raadslieden, bevestigen in interviews dat huurders niet altijd op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Soms komen mensen met een gerelateerd probleem binnen, bijvoorbeeld dat zij de boodschappen niet meer kunnen betalen.¹⁹² Als de partnerorganisatie dan de financiën induikt, kan blijken dat de huurprijs (waarschijnlijk) te hoog is.¹⁹³

Uit de enquête van de rekenkamer blijkt verder dat ongeveer een kwart van de respondenten in het afgelopen jaar informatie heeft gezocht of gekregen over hoe hoog de huurprijs maximaal mag zijn. Respondenten die wel informatie hebben gezocht of gekregen, geven aan dat de informatie hen enigszins tot goed heeft geholpen.

Vorig jaar heeft de informatiewebsite van de gemeente weetwatjehuurt.nl zo'n 54.000 bezoekers getrokken.¹⁹⁴ Ook is de huurprijscalculator ongeveer 15.000 keer ingevuld. De meeste bezoekers gaan naar de site tijdens de communicatiecampagne.¹⁹⁵ Het exacte aantal huurders in Rotterdam is niet bekend. In 2025 waren er in Rotterdam bijna 200.000 bewoonde huurwoningen.¹⁹⁶

¹⁹² Interviews partnerorganisaties

¹⁹³ Interview partnerorganisatie

¹⁹⁴ Interview ambtenaar

¹⁹⁵ Oto9 en Gemeente Rotterdam, "Eindevaluatie Goed verhuren 2025", datum onbekend

¹⁹⁶ CBS, "Voorraad woningen; eigendom, type verhuurder, bewoning, regio", 30 september 2025, <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82900NED/table>, geraadpleegd op 14 juli 2026

Observatie: Niet-Nederlands sprekende huurders niet op de hoogte van hun rechten

Tijdens de participerende observatie van een straatactie in Carnisse zag de rekenkamer dat niet alle huurders goed op de hoogte zijn van hun rechten. Bij één adres werd bijvoorbeeld opengedaan door een Engelssprekend stel, vermoedelijk van Poolse afkomst. Het stel blijkt circa € 2.000 per maand aan huur te betalen, exclusief servicekosten. Volgens de gemeente is de geschatte maximale huurprijs ongeveer € 700. Daarnaast had het stel geen huurcontract van de verhuurder ontvangen en werd de huur contant betaald. Het stel was niet op de hoogte van hun rechten onder de Wbh.

Er is geen duidelijke oorzaak aan te wijzen waarom huurders niet goed weten waar zij terecht kunnen als zij te veel huur betalen. Vanuit partnerorganisaties komt het beeld naar voren dat niet altijd duidelijk was wanneer een melding naar het Huurteam of het meldpunt van de gemeente moest gaan.¹⁹⁷ Een laatste mogelijke oorzaak is de vindbaarheid van het meldpunt van de gemeente. Het meldpunt was eerst via de site van de gemeente niet goed te vinden. De tekst op de site is alleen in het Nederlands en Engels beschikbaar, maar kan wel via Google Translate vertaald worden naar meerdere talen.¹⁹⁸

Bevindingen

Huurders zijn niet goed op de hoogte van hun rechten en plichten, en veel huurders weten niet waar zij terecht kunnen om melding te maken van een te hoge huurprijs. Gebaseerd op de enquête van de rekenkamer weet 30% van de huurders enigszins tot volledig waar zij terecht kunnen. Met name huurders van niet-zelfstandige woningen, huurders van particuliere verhuurders en huurders van minder nette verhuurders zijn minder goed op de hoogte van waar zij terecht kunnen bij een (mogelijke) overtreding van de Wbh. Hierdoor zullen zij geen melding maken bij de gemeente wanneer de verhuurder de Wbh overtreedt.

4-2-2 Huurders zijn niet bereid om misstanden en overtredingen te melden.

Het uitgangspunt van de gemeente is dat huurders het initiatief moeten nemen tot het maken van een melding bij (het vermoeden van) misstanden of overtredingen.¹⁹⁹ Zonder melding gaat de gemeente niet over tot het instellen van een onderzoek of handhaving. Het is daarom voor de gemeente van belang dat huurders bereid zijn tot het maken van een melding.

“De verwachting was dat het aantal meldingen direct vanaf 1 januari 2025 sterk zou oplopen, maar in de eerste dagen kwam geen enkele melding binnen. Dit is verrassend, omdat eerdere ervaringen in Carnisse lieten zien dat te hoge huren veelvuldig voorkomen, bijna overal waar je aanbelt.”²⁰⁰

Voordat een huurder melding maakt van een te hoge huurprijs, moet de huurder eerst vermoeden of zeker weten te veel te betalen. Uit de enquête van de rekenkamer blijkt dat 46% van de respondenten verwacht zeker of misschien te veel te betalen. Daarnaast verwacht 32% van de respondenten niet te veel te betalen en antwoordt 22% van de respondenten dat zij het niet weet.

Er hangen twee factoren significant samen met de verwachting te veel te betalen, namelijk het gedrag van de verhuurder en de leeftijd van de huurder. Hoe netter het gedrag van de verhuurder wordt beoordeeld, hoe groter de kans dat de huurder denkt niet te veel te betalen en hoe lager de kans dat de huurder denkt zeker of misschien te veel te betalen (zie figuur 4.2). Daarnaast geldt dat hoe ouder de huurder is, hoe groter de kans is dat de huurder denkt niet te veel te betalen. Een

¹⁹⁷ Interviews partnerorganisaties

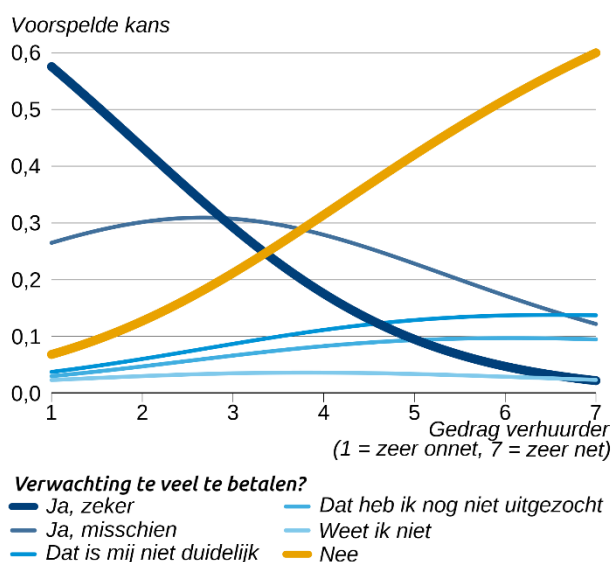
¹⁹⁸ Interview ambtenaar

¹⁹⁹ Interviews ambtenaren

²⁰⁰ Interview ambtenaar

mogelijke verklaring hiervoor is dat oudere huurders misschien al langer in dezelfde woning wonen.

Figuur 4.2 Verband tussen de beoordeling van het gedrag van verhuurder en de verwachting dat de huurprijs te hoog is



Huurders die verwachten een te hoge huurprijs te betalen zijn niet automatisch bereid hier melding van te maken. Uit de interviews met ambtenaren en partnerorganisaties blijkt dat de meldingsbereidheid van huurders laag is.²⁰¹ De invoering van de Wbh heeft niet tot een groot effect geleid in het aantal meldingen dat binnenkomt bij de gemeente en bij partnerorganisaties. Het lage aantal meldingen komt niet doordat er weinig misstanden en overtredingen zijn. Uit praktijkervaring van zowel de gemeente als de partnerorganisaties blijkt dat er veel misstanden en overtredingen van de Wbh zijn.²⁰² Een ambtenaar schat dat zo'n 85% van de nieuwe huurcontracten een te hoge huurprijs heeft.²⁰³

*"Het is lastig mensen te overtuigen dat het echt loont en de gemeente kan niet beloven dat de verhuurder hen niet de woning uit zet of wegpest. Bovendien bevat zo'n 85% van de nieuwe huurcontracten een te hoge huurprijs. (...) Het is dweilen met de kraan open."*²⁰⁴

Van de respondenten die denken zeker of misschien te veel te betalen, heeft minder dan 10% daadwerkelijk een melding gemaakt. Uit de enquête van de rekenkamer blijkt dat van de 190 respondenten die vermoeden (zeker of misschien) te veel te betalen voor hun huurwoning er slechts 18 al een melding hebben gemaakt bij de gemeente. Verder zijn er 42 nog van plan een melding te doen. Van alle huurders die vermoeden te veel te betalen is dus 32% bereid te melden of heeft een melding gedaan. Daarnaast blijkt uit de enquête dat respondenten die informatie hebben gezocht (al dan niet bij de gemeente) geen hogere meldingsbereidheid hebben dan respondenten die geen informatie hebben gezocht.

De meldingsbereidheid hangt in de enquête samen met één factor: het gedrag van de verhuurder. Hoe netter het gedrag van de verhuurder wordt beoordeeld, hoe groter de meldingsbereidheid is.

²⁰¹ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

²⁰² Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

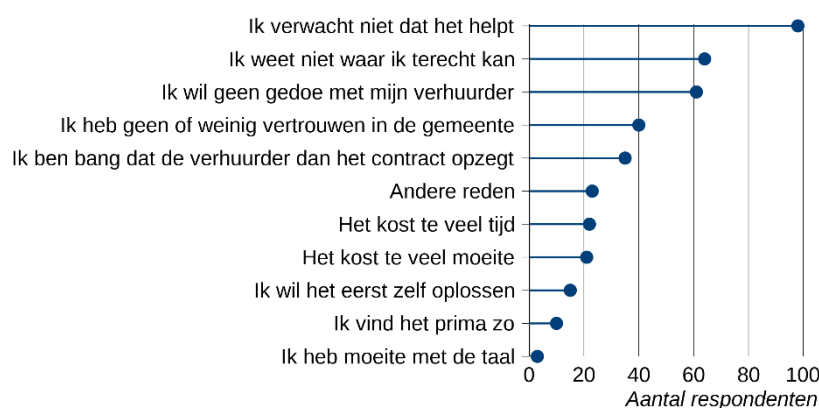
²⁰³ Interview ambtenaar

²⁰⁴ Interview ambtenaar

Of in andere woorden: hoe minder net het gedrag van de verhuurder wordt beoordeeld, hoe lager de meldingsbereidheid. Het type woning, type contract, de hoogte van de huurprijs en de servicekosten, de leeftijd van de huurder, of wijk hebben geen significante invloed op de meldingsbereidheid van respondenten.

De rekenkamer heeft respondenten die niet bereid waren om melding te maken van een te hoge huurprijs gevraagd naar hun reden(en) hiervoor. De meest voorkomende redenen zijn dat respondenten niet verwachten dat melden helpt, dat respondenten niet weten waar zij terecht kunnen, en dat respondenten geen gedoe met hun verhuurder willen. In figuur 4.3 is een overzicht te zien van de opgegeven redenen waarom respondenten geen melding willen maken (meerdere antwoorden mogelijk).

Figuur 4.3 Redenen waarom huurders geen melding willen maken van een te hoge huurprijs



Partnerorganisaties en ambtenaren signaleren ook meerdere oorzaken van de lage meldingsbereidheid:

- Angst om de woning te verliezen.
- Angst om een conflict met de verhuurder aan te gaan.
- Druk, intimidatie en gewelddadig gedrag van de verhuurder.
- Schaamte.
- Dankbaarheid tegenover de verhuurder, omdat de verhuurder hen “een huis heeft gegeven” in een krappe woningmarkt.
- Wantrouwen tegenover de gemeente of de overheid in het algemeen.
- Gebrek aan kennis over de regels en/of taalbarrière.
- Lange doorlooptijd van melding tot handhaving, waardoor het bij korte contracten niet loont.
- Onvoldoende bescherming tegen de verhuurder (bijvoorbeeld bij verlies van woning of bij dreiging van geweld).

De redenen om niet te melden zijn dus divers. De gemeente ziet geen snelle, makkelijke oplossing om de meldingsbereidheid te vergroten.²⁰⁵

“Mensen zijn in het algemeen terughoudend bij het doen van een melding. Gemiddeld is bij iemand die langskomt de huur vaak twee keer zo hoog als volgens het WWS mag. Toch heb ik de indruk dat veel mensen niet doorzetten. Het komt er toch op neer dat er een conflict met de verhuurder moet worden aangegaan. Soms is de verhuurder iemand die in hetzelfde pand woont, bijvoorbeeld als iemand een kamer huurt. Dat schrikt mensen af.”²⁰⁶

²⁰⁵ Interview ambtenaar

²⁰⁶ Interview ambtenaar

Bevindingen

De huidige aanpak van de gemeente valt of staat bij het melden van misstanden door huurders. De gemeente gaat pas over tot onderzoek en handhaving na een melding.²⁰⁷ Hoewel de gemeente huurders actief probeert te bereiken en over te halen om misstanden te melden via bijvoorbeeld de straatacties, blijft de meldingsbereidheid laag.²⁰⁸

4-3 Bereik van verhuurders

Bevindingen samengevat	
	Via de brancheorganisaties zoals de PPVR, VVR en Vastgoed Belang bereikt de gemeente een groot deel van de verhuurders. De gemeente heeft directe contacten met de brancheorganisaties en heeft webinars, informatiebijeenkomsten en focusgroepen georganiseerd om hen in te lichten over de Wbh. Verhuurders die niet aangesloten zijn bij een brancheorganisatie kan de gemeente het minst makkelijk bereiken.

4-3-1 Via de brancheorganisaties bereikt de gemeente een groot deel van de daarbij aangesloten verhuurders

In de wetstoelichting van de Wbh en in de landelijke VNG-richtlijnen wordt gewezen op het belang van voorlichting en informatievoorziening vanuit gemeenten naar verhuurders.²⁰⁹ Als verhuurders goed op de hoogte zijn van de nieuwe rechten en plichten die uit de Wbh voortvloeien, dan kunnen zij zich ook aan de nieuwe wet houden. Voor particuliere eigenaren waren er veel relevante wetswijzigingen in korte tijd (onder andere de Wbh, de Wet vaste huurcontracten, en veranderingen in Box 3).²¹⁰ Vanwege deze complexiteit aan wet- en regelgeving is het belangrijk dat zij tijdig de juiste informatie ontvangen.

De gemeente heeft de komst van de Wbh eerst aangekondigd bij de woontafels.²¹¹ Rond de invoering van de Wbh heeft de gemeente een webinar gehouden om de wet toe te lichten en waarop gehandhaafd zou worden. Bij dit webinar waren ongeveer 90 Rotterdamse verhuurders ingelogd. Later heeft de gemeente via meerdere informatiebijeenkomsten, webinars en focusgroepen individuele makelaars en verhuurders geïnformeerd over de Wbh.²¹² Hoeveel verhuurders hierbij exact bereikt zijn is niet bekend. Het is ook onbekend hoeveel verhuurders precies actief zijn in Rotterdam.

De gemeente kan via de brancheorganisaties zoals de PPVR, VVR en Vastgoed Belang een groot deel van de verhuurders bereiken. Deze drie brancheorganisaties hebben een groot aantal verhuurders, makelaars en vastgoedbeheerders in hun ledenbestanden. Zo hebben de leden van de VVR bijvoorbeeld gezamenlijk zo'n 30% van de huurwoningen in Rotterdam in hun portefeuille.²¹³ De brancheorganisaties spelen informatie die zij van de gemeente ontvangen door naar hun leden. De gemeente heeft direct contact met de brancheorganisaties.²¹⁴

²⁰⁷ Interview ambtenaar

²⁰⁸ Interview ambtenaar

²⁰⁹ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur; VNG, Handreiking Goed Verhuurderschap, geactualiseerd naar aanleiding van de Wet betaalbare huur, 2024.

²¹⁰ Wet vaste huurcontracten, BWBR0049266 (2024), <https://wetten.overheid.nl/BWBR0049266/2024-07-01>; Belastingdienst, "Fiscale informatie 2026", paragraaf 13 Bezittingen en schulden (box 3), https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/fisin/fisin2026/bezittingen_en_schulden_box_3_geraadpleegd_op_11_mei_2026

²¹¹ Interview ambtenaren

²¹² Interview ambtenaar en interviews brancheorganisaties

²¹³ Interview brancheorganisatie

²¹⁴ Interview ambtenaren

Desondanks is het voor de gemeente lastig om *alle* verhuurders te bereiken. Dit komt omdat er geen actuele lijst is met alle particuliere verhuurders die in Rotterdam actief zijn.²¹⁵ Daarnaast zitten sommige verhuurders in het buitenland (bijvoorbeeld grote internationale beleggers). Er zijn ook verhuurders met relatief weinig huurwoningen, die niet aangesloten zijn bij een verhuurdersvereniging, waardoor zij individueel bereikt zouden moeten worden. Volgens de gemeente spelen de meeste misstanden juist bij deze particuliere verhuurders die één tot negen woningen bezitten, ofwel door gebrek aan professionaliteit, ofwel door onwil.²¹⁶ Dit is de groep die voor de gemeente het minst makkelijk te bereiken is.

Bevindingen

De gemeente heeft zich bij de invoering van de Wbh ingespannen om verhuurders te informeren. De gemeente heeft direct contact met drie grote brancheorganisaties van verhuurders, waardoor zij een groot gedeelte van de verhuurders kan bereiken. Wel blijven met name kleinere verhuurders, die niet bij een brancheorganisatie zijn aangesloten, en verhuurders in het buitenland buiten beeld. Deze groep is voor de gemeente lastig om te bereiken. Hier spelen waarschijnlijk wel de meeste misstanden.

²¹⁵ Interview ambtenaar

²¹⁶ Interview ambtenaren

5 Resultaten gemeentelijke handhaving

5-1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de volgende onderzoeksvraag aan de orde:

- *Hoe doeltreffend is het gemeentelijk toezicht en de handhaving in het realiseren van de naleving van de wet en hoe doelmatig zijn deze resultaten in verhouding tot de inzet?*

Tabel 5.1 Opzet hoofdstuk en gebruikte normen

Paragraaf	Thema en normen
5-2	Toezicht en handhaving • De gemeente zet zich actief in om naleving door verhuurders te bevorderen. • De gemeentelijke acties leiden tot inzet van handhavende maatregelen.
5-3	Effect op naleving verhuurders • Verhuurders leven de Wet betaalbare huur in toenemende mate na.
5-4	Verhouding kosten en resultaten • De gerealiseerde huurprijsaanpassingen door gemeentelijk acties staan in verhouding tot de kosten van de gemeentelijke inzet.

5-2 Resultaten toezicht en handhaving

Bevindingen samengevat

	De gemeente heeft zicht actief ingezet om via handhaving een lagere huurprijs af te dwingen. Tot en met februari 2026 is dit voor 34 huurders gelukt. Dit is 16% van het totaal aantal meldingen (212). Daarnaast zijn er nog 37 lopende zaken. Er treedt om verschillende redenen veel uitval op in het proces tussen melding en huuraanpassing. Knelpunten zijn onder andere dat huurders de hulp van de gemeente weigeren of tussentijds verhuizen, al dan niet onder druk van de verhuurder.
	De gemeente hanteert een relatief voorzichtige handhavingsstrategie, waarbij eerst wordt ingezet op waarschuwen en stapsgewijs de zwaarte van sancties wordt opgebouwd. Er is 10 keer een last onder dwangsom en 0 keer een bestuurlijke boete opgelegd.

5-2-1 Het percentage meldingen dat leidt tot huurverlaging is laag

Het doel van de Wbh is de betaalbaarheid van woningen te verbeteren, door het afdwingen van een huurprijs die past bij de kwaliteit van de woning.²¹⁷ Door middel van een actieve uitvoering van de handhavingstaken kan de gemeente bijdragen aan het naleven van de Wet betaalbare huur door verhuurders.

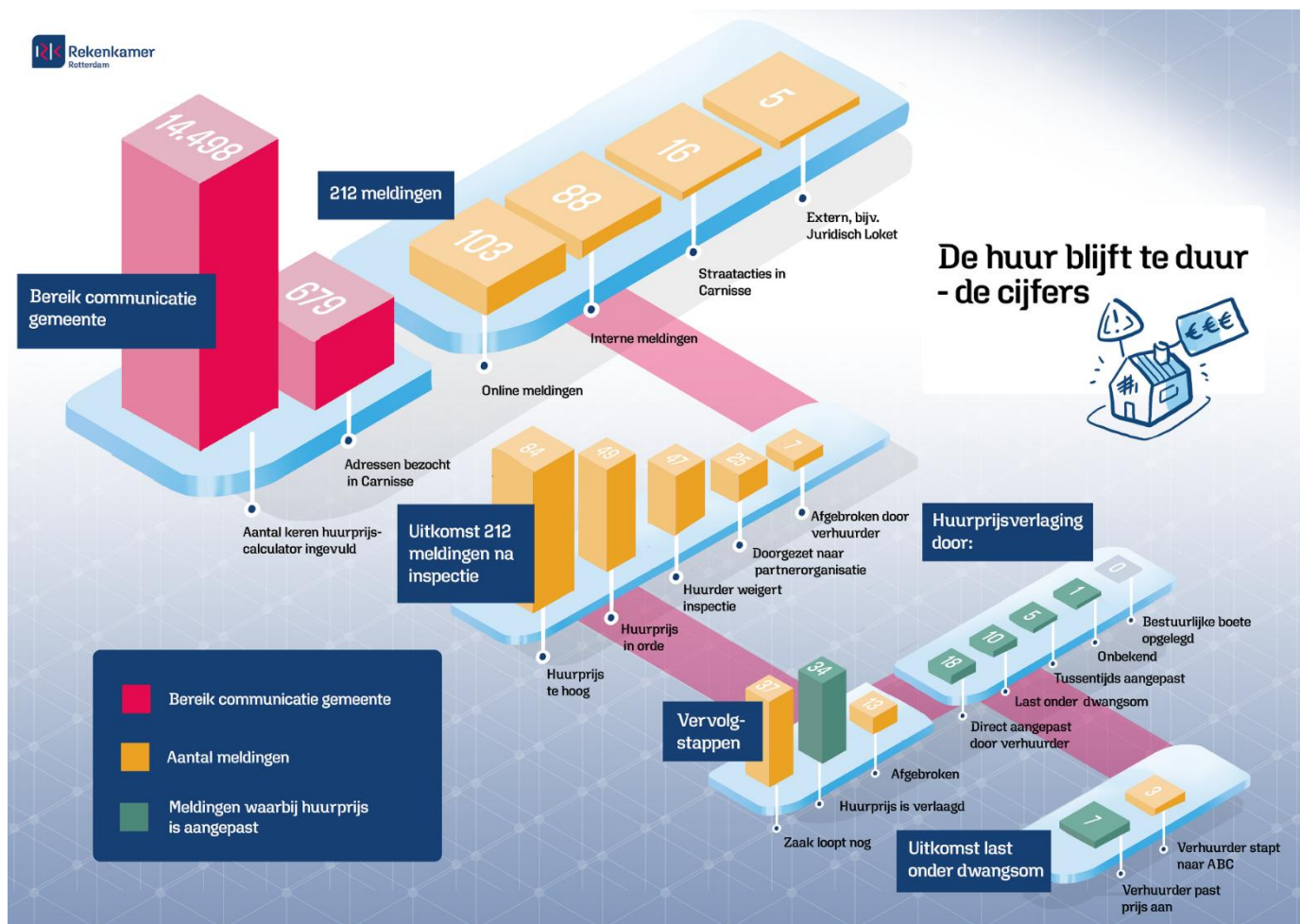
Resultaten meldingen: van 63% van de 212 meldingen is bekend of de huurprijs klopt

Bij het gemeentelijk meldpunt zijn in totaal 212 meldingen van mogelijke overtredingen van de Wbh binnengekomen. Van de 212 binnengekomen meldingen bleek na inspectie in 84 gevallen de huurprijs te hoog. Bij 49 meldingen bleek de huurprijs niet te hoog te zijn. In totaal is dus van 63% van de meldingen bekend of de huurprijs wel of niet te hoog is. Daarnaast zijn er zaken waarin het onduidelijk is of de huurprijs te hoog is. Soms heeft de huurder namelijk een onderzoek geweigerd of is de huurder nog vóór een inspectie verhuisd (25% van alle meldingen). Er worden ook

²¹⁷ Kamerstuk II, 36.496, nr. 3, Memorie van Toelichting Wet betaalbare huur

meldingen doorgezet naar partnerorganisaties (12% van alle meldingen). In figuur 5-1 staat een nadere uitsplitsing van de meldingen en de vervolgstappen.²¹⁸

Figuur 5.1 Verloop van binnengekomen meldingen²¹⁹



Bron: databestand gemeente; Gemeente Rotterdam, "Voortgangrapportage Goed Huren en Verhuren 2025", 12 februari 2026, 26bb000931; Oto9 en Gemeente Rotterdam, "Eindevaluatie Goed verhuren 2025", ongedateerd

Bij 16% van de meldingen is een verlaging van de huurprijs gerealiseerd, nog eens 17% leidt mogelijk ook tot huurverlaging

Van de 84 situaties met een te hoge huurprijs werd bij 34 een verlaging van de huurprijs gerealiseerd. Dankzij gemeentelijke handhaving is dus bij 16% van de meldingen een verlaging van de huurprijs gerealiseerd. De huurprijs van deze woningen is gemiddeld met € 324 per maand verlaagd. Daarnaast loopt bij 37 meldingen (17%) de zaak nog en kan hier mogelijk ook een huurprijsverlaging volgen. In totaal kan dus maximaal bij 33% van de meldingen (71 van de 212) een huurprijsverlaging worden gerealiseerd.

Bij een behoorlijk deel van de meldingen is sprake van uitval voordat de gemeente een inspectie van de woning doet of vervolgstappen via handhaving kan oppakken. Bij 54 van de 212 meldingen (25%) vindt geen inspectie plaats.

²¹⁸ Aangeleverd databestand gemeente, cijfers tot en met februari 2026.

²¹⁹ Het aantal bezochte adressen tijdens de straatavonds is gebaseerd op data tot en met december 2025. Het aantal keer dat de huurprijscalculator is ingevuld is gebaseerd op data tot en met november 2025.

Er zijn verschillende oorzaken waarom uitval plaatsvindt bij meldingen:

- *De huurder weigert hulp van de gemeente.* Het weigeren van een inspectie treedt vermoedelijk vooral op bij situaties dat een andere gemeentelijke afdeling een melding heeft gedaan. De huurder moet dan vervolgens zelf willen meewerken. Mogelijk vanwege angst voor gevolgen, werkt de huurder vervolgens niet mee.
- *Verhuizen, vrijwillig of onder druk.* Sommige huurders kiezen ervoor om te verhuizen in plaats van een conflict aan te gaan met de verhuurder.²²⁰ Er zijn ook huurders die onder druk worden gezet om te verhuizen door de verhuurder, wanneer de huurder misstanden aankaart.²²¹ Als de huurder verhuist, betekent dit ook dat de gemeente een eventuele melding of handhavingstraject afsluit en geen verdere stappen zet richting de verhuurder.²²²
- *Lange procedures.* Over het algemeen stapt een huurder in een lange procedure als deze melding maakt bij de gemeente. Voor huurders met een tijdelijk huurcontract, of die binnen afzienbare tijd willen verhuizen, loont het daarom niet om een handhavingstraject af te wachten. De procedure kan erg lang zijn als de verhuurder weigert de huurprijs te verlagen en naar de Algemene Bezwaren Commissie stapt.²²³
- *Niet alle huurders beschermd door Wbh.* Niet alle huurders kunnen een beroep doen op de Wbh. De gemeente kan bijvoorbeeld niets doen als huurders geen bewijsstukken hebben van een huurovereenkomst of van huurbetalingen (bijvoorbeeld als zij zonder contract de huur contant betalen).²²⁴

*"Soms durven mensen geen stappen te nemen, omdat ze bang zijn voor problemen met de verhuurder. We geven soms mensen een Ring videodeurbel mee om voor een veiliger gevoel te zorgen en om bewijs te verzamelen."*²²⁵

Zaken bij de Huurcommissie

Zoals in hoofdstuk 2 is uitgelegd, kan een huurder ook een zaak starten bij de Huurcommissie bij het vermoeden van een te hoge huurprijs. Een huurder kan gelijktijdig bij zowel de Huurcommissie als de gemeente een traject doorlopen of bij één van beide instanties. Het is situatieafhankelijk wanneer de route via de gemeente, via de Huurcommissie of allebei zinvol is (zie paragraaf 2-2). Zo is het bijvoorbeeld alleen mogelijk om de redelijkheid van de servicekosten te laten berekenen door de Huurcommissie. Ook voor aanpassing van de huurprijs met terugwerkende moet de huurder naar de Huurcommissie toestappen.

Hoewel er voor de gemeente geen expliciete rol ligt voor zaken bij de Huurcommissie, zijn voor de volledigheid wel de afgehandelde zaken in 2025 gepresenteerd. In Tabel 5.1 is te zien dat er 307 zaken door Rotterdamse huurders zijn opgestart over de huurprijs in relatie tot de WWS-punten, 500 over huurverhogingen en 228 over de servicekosten. Daarnaast zijn er veel zaken over gebreken (592). Van de zaken was een klein deel van middenhuur woningen afkomstig: 13 zaken over de WWS-punten, 1 over de huurverhoging en 3 over servicekosten.²²⁶ In welke mate de huurder in de zaken over de huurprijs in het gelijk is gesteld, is overigens niet bekend.

²²⁰ Interviews partnerorganisaties en resultaten enquête rekenkamer

²²¹ Interviews partnerorganisaties en participerende observatie

²²² Observatie en data meldingen bij gemeente

²²³ Observatie

²²⁴ Interviews partnerorganisaties

²²⁵ Interview partnerorganisatie

²²⁶ Data aangeleverd door Huurcommissie

Tabel 5.1 Zaken in 2025 door Rotterdamse huurders bij Huurcommissie

Zaken bij HC	Aantal
Totaal aantal zaken van Rotterdamse huurders	1.123
<i>Waarvan over punten WWS</i>	<i>307</i>
<i>Waarvan over huurverhogingen</i>	<i>500</i>
<i>Waarvan over servicekosten</i>	<i>228</i>
<i>Waarvan over gebreken</i>	<i>592</i>

Bron: Huurcommissie

De gemeente heeft ter ondersteuning van het traject naar de Huurcommissie in de afgelopen jaren een externe organisatie gefinancierd: het Huurteam Rotterdam (zie hoofdstuk 2). Het team hielp huurders bij huurprijscontroles, geschillen en het indienen van zaken bij de Huurcommissie. De opdracht van het team Rotterdam liep in april 2026 af. De cijfers over 2025 zijn in onderstaande tabel opgenomen. In de tabel is te zien dat het Huurteam in 2025 betrokken was bij 386 huurprijscontroles. Bij ruim de helft daarvan (217 keer) was er sprake van een geconstateerde misstand. Uiteindelijk is er bij 58 door het Huurteam ingediende zaken een uitspraak van de huurcommissie geweest.

Tabel 5.2: ondersteuning door het Huurteam Rotterdam in 2025

	Aantal
Huurprijscontroles	386
<i>Waarvan huurprijscontroles met misstanden</i>	<i>217</i>
<i>Waarvan uitspraken Huurcommissie</i>	<i>58</i>

Bron: Steenvlinder/Huurteam Rotterdam, data geleverd door gemeente

Bevindingen

Hoewel de gemeente actief inzet op het afhandelen van meldingen, leidt een relatief laag percentage meldingen tot aanpassing van de huurprijs. Dit komt onder andere doordat bij een deel van de meldingen geen huisbezoek plaatsvindt. Een deel van de huurders werkt uiteindelijk niet mee aan een huisbezoek of haakt vanwege een verhuizing af tijdens het handhavingproces.

5-2-2 Zwaardere handhavende maatregelen niet of nauwelijks gebruikt

Als de gemeente een overtreding van de Wbh constateert, kan naleving worden afgedwongen via een waarschuwing, bestuursdwang of last onder dwangsom, een bestuurlijke boete, of inbeheername van een pand. Dit dient volgens de opgestelde escalatieladder en boetetabel te gebeuren (zie 3-2-2).

Twee derde van de huurprijsverlagingen volgt na aanschrijving verhuurder

De gemeente heeft gekozen voor een aanpak waarbij wordt geprobeerd met 'zachte dwang' een verhuurder in beweging te krijgen.²²⁷ Ongeveer twee derde van de 34 huurprijsverlagingen vond direct plaats na aanschrijving door de gemeente of werd tussentijds aangepast voordat verdere actie werd ondernomen. Het ging om 18 directe aanpassingen en 5 tussentijdse (zie figuur 5.1). In deze gevallen volstond dus de aankondiging van een last onder dwangsom.

²²⁷ Interview ambtenaar

In enkele zaken last onder dwangsom ingezet; bestuurlijke boete en beheerovername niet gebruikt

In 10 gevallen is een last onder dwangsom opgelegd. Dit heeft bij 7 verhuurders geleid tot aanpassing van de huur. In 3 gevallen is de verhuurder naar de Algemene Bezwaarschriften Commissie gestapt. De uitkomst van het bezwaar is dat de verhuurders niet in het gelijk zijn gesteld.

De gemeente kan ook een bestuurlijke boete opleggen. De hoogte hangt onder andere af van de mate waarin de huur te hoog is, het professionele karakter van de verhuurder en het aantal eerdere overtredingen. Boetes beginnen rond € 1.000 en kunnen oplopen tot boven de € 50.000. Bestuurlijke boetes hebben bovendien een extra effect: ze worden gepubliceerd op de gemeentelijke website. Hierdoor wordt de verhuurder publiekelijk zichtbaar.²²⁸

Volgens de gekozen sanctiestrategie legt de gemeente eerst een last onder dwangsom op voordat wordt overgegaan tot een boete. Dit is een bewuste keuze. De gemeente verwacht dat de dreiging van een last onder dwangsom doorgaans volstaat. Bovendien heeft een boete als extra effect dat deze ook wordt gepubliceerd en wordt daardoor als een relatief zware sanctie ervaren.²²⁹ Andere gemeenten, zoals Amsterdam, kiezen er wel voor direct een boete op te leggen.²³⁰ In de onderzochte periode tot en met februari 2026 heeft de gemeente 0 bestuurlijke boetes opgelegd.

Een laatste sanctiemogelijkheid is de beheerovername. De gemeente neemt dan het beheer en de verhuur van panden over. In de praktijk blijkt dit een zwaar en weinig aantrekkelijk instrument voor de gemeente. De gemeente neemt dan namelijk ook de problemen als achterstallig onderhoud over. Dit is zeer arbeidsintensief en kostbaar. De gemeente heeft daarom de voorkeur te werken financiële sancties en heeft de inbeheername niet ingezet.²³¹

Bevindingen

De gemeente hanteert een voorzichtige handhavingsstrategie, waarbij eerst wordt ingezet op waarschuwen en stapsgewijs de zwaarte van sancties wordt opgebouwd. Voor een deel van de overtredende verhuurders is een waarschuwing voldoende om tot aanpassing over te gaan. Het nadeel van deze strategie is dat dit bewuste overtredders weinig afschrikt. Zij krijgen de tijd een te hoge huurprijs aan te passen, zonder dat dit direct financiële consequenties heeft.

5-3 Effecten naleving verhuurders

Bevindingen samengevat	
	Op dit moment heeft de gemeente geen duidelijk inzicht in de naleving van de Wbh onder verhuurders. Voor een volledig inzicht zou de gemeente zowel voor iedere huurwoning de WWS-puntentelling moeten weten als de gevraagde huurprijs. Dit laatste is op dit moment niet mogelijk. Uit de data die is opgehaald tijdens de straatacties blijkt dat de naleving specifiek in Carnisse maximaal 38% is, maar waarschijnlijk beduidend lager ligt. Daarnaast heeft de gemeente te maken met diverse methoden waarmee verhuurders de Wbh proberen te omzeilen. Dit bemoeilijkt het zicht op de naleving.

²²⁸ Interview ambtenaar

²²⁹ Interview ambtenaar

²³⁰ Interview ambtenaar

²³¹ Interview ambtenaar

5-3-1 De naleving van verhuurders is onbekend

De gemeente is verantwoordelijk voor het toezicht en de handhaving op de naleving.²³² Uiteindelijk dient toezicht en handhaving van de gemeente te leiden tot een toename van het aantal particuliere verhuurders dat de Wbh naleeft.²³³

De gemeente heeft geen duidelijk inzicht in de naleving van de Wbh onder verhuurders. Om hier inzicht in te hebben heeft de gemeente inzicht nodig in twee elementen: de score van alle huurwoningen op het WWS en de hoogte van de huurprijs van ieder huurcontract.

- Door middel van de door Rotterdam zelf ontwikkelde huurprijscalculator heeft de gemeente wel een grove inschatting van het aantal WWS-punten per huurwoning.²³⁴ De huurprijscalculator geeft een bandbreedte en niet een exacte score. Voor het opstellen van een exacte score is inspectie van een woning nodig.²³⁵ Dit komt omdat informatie over aspecten als de lengte van een keukenblad, het type kraan in de badkamer, of het aantal vierkante meters per kamer niet in online databases staat en ook niet aan de buitenkant zichtbaar is.
- De hoogte van de huurprijs is niet bekend. Nu moet via de huurder informatie worden gekregen over de huurprijs. Zonder medewerking van de huurder blijft dit onbekend. De gemeente zou graag werken met een huurregister waar contracten verplicht in zijn opgenomen (zie paragraaf 3-2-5). De gemeente lobbyt nu voor het invoeren van een dergelijk landelijk huurregister.²³⁶

Observatie: Voor de straatacties in Carnisse maakt de gemeente een grove inschatting van de maximale huurprijs

De gemeente gaat tijdens de straatacties in Carnisse langs de deuren waar huurders wonen. Ieder groepje ambtenaren krijgt een lijst met adressen mee. Op de lijst staat per adres een bandbreedte van de verwachte maximaal toegestane huurprijs. Om tot deze bandbreedte te komen, voert een ambtenaar het adres in in de Rotterdamse huurprijscalculator. De huurprijscalculator werkt op basis van bekende gegevens, zoals het aantal vierkante meters dat bij het Kadaster bekend is. Bij de ondergrens van de bandbreedte wordt uitgegaan van een zeer slecht onderhouden woning met een slecht energielabel. Bij de bovengrens van de bandbreedte wordt juist uitgegaan van een woning waar alles pico bello in orde is, met een luxe afwerking. Hierdoor is de bandbreedte vrij ruim, met een plusminus € 200 verschil tussen de onder- en bovengrens.

Het beeld dat uit interviews met ambtenaren, partnerorganisaties en verhuurdersorganisaties naar voren komt, is dat professionele verhuurders zich in het algemeen aan de Wbh houden. De verhuurdersorganisatie VVR heeft bijvoorbeeld als gedragscode dat leden zich aan de wet houden, anders worden zij geschorst.²³⁷

Er zijn ook verhuurders die zich niet aan de wet houden. Deze verhuurders zijn grofweg te onderscheiden in drie groepen:

- *Een groep die zich uit onwetendheid niet aan de wet houdt.* Deze groep bestaat over het algemeen uit kleine verhuurders met één of enkele woningen in hun portefeuille.²³⁸ Voor verhuurders is er in korte tijd veel veranderd in de huurwetgeving. Dit betekent dat zij zich snel de complexe wetgeving moeten eigen maken. Grote verhuurders hebben vaak eigen juristen, maar kleinere verhuurders moeten dit zelf bijhouden. Zowel de gemeente als partnerorganisaties zien dat sommige kleine verhuurders de Wbh overtreden door gebrek aan kennis over de huidige wetgeving. Deze verhuurders zijn voor de gemeente moeilijk om te bereiken, omdat zij vaak niet zijn aangesloten bij een verhuurdersorganisatie of in het buitenland wonen.

²³² Wet betaalbare huur

²³³ Interview ambtenaar

²³⁴ Participerende observatie; interview ambtenaar

²³⁵ Participerende observatie

²³⁶ Interview ambtenaar

²³⁷ VVR, "Gedragscode Vereniging Verhuurmakelaars Rotterdam,"

<https://www.vvrotterdam.nl/gedragscode>, geraadpleegd 15 juni 2026

²³⁸ Interviews ambtenaren, partnerorganisaties, en verhuurdersorganisatie

- *Een groep die pas in beweging komt na een melding.* Deze groep wacht bewust af of de huurder al dan niet een melding maakt.²³⁹ Zodra er een melding wordt gemaakt over een te hoge huurprijs, of zodra de gemeente dreigt met handhaving, passen zij de huurprijs aan. Als de huurder geen melding maakt, blijft de verhuurder een te hoge huurprijs hanteren.
- *Een kleine groep stelselmatige overtreders.* Deze verhuurders keren regelmatig terug in de meldingen bij zowel de gemeente als bij partnerorganisaties.²⁴⁰ Partnerorganisaties geven aan dat als de huurder een van deze namen noemt, het vrijwel zeker is dat er misstanden spelen. Regelmatig gaat het dan niet alleen om een te hoge huurprijs. Deze groep verhuurders lijkt tot nu toe niet te zijn afgeschrikt door de handhavende acties van de gemeente.²⁴¹ Een ambtenaar schat in dat het hier om ongeveer 1% van de verhuurders gaat.

“De meeste misstanden spelen bij particuliere verhuurders die 1 tot 9 woningen bezitten, vaak door gebrek aan professionaliteit of door onwil. Deze groep is ook het minst makkelijk te bereiken. Er zijn ook veel kleine particuliere verhuurders die veel voor de maatschappij doen. Je moet ze niet allemaal over één kam scheren.”²⁴²

Aan de hand van de straatacties in Carnisse kan wel een grove inschatting worden gemaakt van de naleving van de Wbh onder particuliere verhuurders. De gemeente heeft van alle adressen waar zij met de straatacties is geweest een lijst gemaakt van de verwachte maximale huurprijs door middel van de huurprijscalculator.²⁴³ Tijdens de straatacties is bij woningen waar werd opengedaan genoteerd wat de huidige huurprijs was. Uit deze data blijkt dat ongeveer 62% van de huurders een hogere huurprijs betaalt dan toegestaan onder de Wbh. De naleving ligt bij deze adressen dus op 38%. Adressen waar niet werd opengedaan of waar de huurder geen huurprijs wilde doorgeven, tellen echter niet mee. Uit de observatie van de rekenkamer bij de straatactie bleek dat vooral bij de slechtst onderhouden panden niet werd opengedaan. De rekenkamer verwacht dat bij zeer slecht onderhouden panden er een grotere kans is op een te hoge huurprijs. Het werkelijke nalevingspercentage bij particuliere huurwoningen die onder de WWS vallen, ligt in Carnisse dus waarschijnlijk nog aanmerkelijk lager dan 38%.

Methoden om de Wbh te omzeilen

Uit interviews, de participerende observatie en de enquête van de rekenkamer zijn manieren naar voren gekomen waarop verhuurders de Wbh proberen te omzeilen. Het gaat hierbij om illegale methoden om een hogere huurprijs te innen:

- *Huurder onder druk zetten of intimideren om te verhuizen.* De verhuurder kan druk zetten of een huurder intimideren, in de hoop dat de huurder vertrekt.²⁴⁴ Als de huurder is verhuisd, kan de verhuurder weer een nieuwe huurder in de woning zetten. Bij het nieuwe huurcontract kan de verhuurder zich weer niet aan de Wbh houden, totdat de nieuwe huurder melding maakt bij de gemeente of de Huurcommissie. Deze praktijk kan zich voortzetten door de krapte op de woningmarkt.
- *Huur verlagen en contant (zwart) bij laten betalen.* De verhuurder kan op papier de huurprijs verlagen naar de maximale huurprijs onder de Wbh. Tegelijkertijd kan de verhuurder de huurder dwingen om contant (en daarmee zwart) bij te betalen.²⁴⁵ Het is lastig om dit aan te tonen, omdat er in het contract niets over staat en er geen bankafschriften zijn.²⁴⁶

²³⁹ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties

²⁴⁰ Interviews ambtenaren en partnerorganisaties; participerende observatie

²⁴¹ Interviews partnerorganisaties en verhuurdersorganisatie

²⁴² Interview ambtenaar

²⁴³ Data gemeente straatacties Carnisse

²⁴⁴ Interviews partnerorganisaties

²⁴⁵ Interview partnerorganisatie en participerende observatie

²⁴⁶ Interview partnerorganisatie en participerende observatie

- *Huur verlagen en servicekosten verhogen.* De verhuurder kan op papier de huurprijs verlagen naar de maximale huurprijs onder de Wbh, maar de servicekosten verhogen, zonder meer service te leveren.²⁴⁷ Voor een huurder is het lastiger om hiertegen in beroep te gaan, omdat de huurder daarvoor naar de Huurcommissie moet stappen. De gemeente heeft namelijk niet de bevoegdheid om de hoogte van de servicekosten vast te stellen.²⁴⁸
- *Huur verlagen en geen onderhoud meer plegen.* De verhuurder kan op papier de huurprijs verlagen naar de maximale huurprijs onder de Wbh, maar stoppen met onderhoud plegen.²⁴⁹ Hierdoor heeft de verhuurder geen onderhoudskosten, maar vermindert de leefbaarheid van de woning. De huurder kan melding maken bij de gemeente of naar de Huurcommissie stappen bij achterstallig onderhoud. In Rotterdam staan veel huurpanden met achterstallig onderhoud.²⁵⁰
- *Short stay contracten.* De Wbh is niet van toepassing op huurcontracten “naar aard van korte duur”, vaak short stay contracten genoemd.²⁵¹ Short stay contracten zijn bedoeld voor bijvoorbeeld hotels of vakantiehuisjes, om voor een korte periode een woning of kamer te verhuren.²⁵² Het is onduidelijk welke periode als short stay geldt, omdat daar geen wettelijke definitie voor is. Sommige verhuurders spelen hierop in, door te zeggen dat hun huurcontracten voor short stay zijn en dus buiten de Wbh vallen.²⁵³ Het kabinet heeft eind 2025 een voornemen gepubliceerd om in de wet vast te leggen dat de maximale duur van een short stay contract 30 dagen is.²⁵⁴ Het voornemen is dat gemeenten de bevoegdheid krijgen om hierop te handhaven.
- *Duurzaam gemeenschappelijk huishouden en zelfstandige woonruimte.* Een zelfstandige woonruimte kan voor een hogere maximale huurprijs worden verhuurd dan een onzelfstandige woonruimte.²⁵⁵ Wanneer drie of meer personen in dezelfde woning samenwonen, dan wordt de woning als onzelfstandig gezien sinds de invoering van de Wbh.²⁵⁶ Een uitzondering hierop is als er sprake is van een duurzaam gemeenschappelijke huishouding (DGH). Een DGH is een groep personen die voor langere tijd samenwonen in één woning, waarbij de kosten en huishoudelijke taken gezamenlijk oppakken.²⁵⁷ Dit kan bijvoorbeeld een gezin of een woongroep zijn. Een DGH kan gezamenlijk één huurcontract afsluiten voor een woning. Het voordeel van verhuren aan een DGH is dat de woning als zelfstandige woonruimte wordt gezien, waardoor de maximale huurprijs hoger ligt. Inspecteurs zien dat hier soms mee wordt gesjoemeld, met name bij studenten.²⁵⁸ Een groep studenten geldt niet als DGH, omdat zij niet voor langere tijd blijven samenwonen.²⁵⁹ Verhuurders proberen soms toch een studentenhuus als DGH aan te merken, om zo een hogere huurprijs te kunnen vragen.
- *Energielabels.* Een hoog energielabel heeft een grote invloed op het aantal punten van de woning. Een huurappartement met label A heeft bijvoorbeeld door het energielabel automatisch

²⁴⁷ Interviews partnerorganisaties en participerende observatie

²⁴⁸ Huurcommissie, ‘Informatie voor gemeenten’, paragraaf 6, <https://www.huurcommissie.nl/gemeenten/informatie-voor-gemeenten>, geraadpleegd op 14 juli 2026

²⁴⁹ Interviews partnerorganisaties

²⁵⁰ Interviews partnerorganisaties en resultaten enquête rekenkamer

²⁵¹ Burgerlijk Wetboek, BWBR0005290, boek 7, artikel 232, lid 2, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005290/2026-01-01>

²⁵² Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, “Het verbeteren van de huurbescherming voor arbeidsmigranten en het tegengaan van oneigenlijk gebruik van huurcontracten ‘naar aard van korte duur’”, Tweede Kamer, kamerbrief, 2025-0000551378, 14 november 2025

²⁵³ Interview verhuurdersorganisatie

²⁵⁴ Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, “Het verbeteren van de huurbescherming voor arbeidsmigranten en het tegengaan van oneigenlijk gebruik van huurcontracten ‘naar aard van korte duur’”, Tweede Kamer, kamerbrief, 2025-0000551378, 14 november 2025

²⁵⁵ Rijksoverheid, ‘Hoe weet ik of ik een zelfstandige of onzelfstandige woning (ver)huur voor het bepalen van de huurprijs?’, <https://www.rijksoverheid.nl/vraag-en-antwoord/huurwoning-zoeken/wat-is-een-zelfstandige-woning-en-wat-is-een-onzelfstandige-woning>, geraadpleegd op 16 juni 2026

²⁵⁶ Rijksoverheid, ‘Besluit betaalbare huur,’ Staatsblad 194, 26 juni 2024, artikel 1

²⁵⁷ Rijksoverheid, ‘Besluit betaalbare huur,’ Staatsblad 194, 26 juni 2024, artikel 1

²⁵⁸ Participerende observatie

²⁵⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Woningdelen,’ <https://www.rotterdam.nl/woningdelen>, geraadpleegd op 16 juni 2026

37 punten, hetgeen al 20% is van het maximaal aantal punten voor het gereguleerde segment.²⁶⁰ Verhuurders staan in hun recht om hun woning te verduurzamen, om zo qua puntenaantal in de vrije sector te komen. Inspecteurs van de gemeente zien echter regelmatig gesjoemel met energielabels.²⁶¹ Zo worden soms slecht geïsoleerde ruimtes niet meegerekend, terwijl dat wel hoort. Ook zien de inspecteurs soms woningen met hoge energielabels, terwijl de woning zelf enkel glas heeft en een verouderde CV-ketel. Als een energielabel is vastgesteld, staat het 10 jaar vast.²⁶² De gemeentelijke inspecteurs geven aan op dit moment niet goed in beroep te kunnen gaan tegen een waarschijnlijk foutief energielabel.²⁶³

Observatie: Vaak is niet alleen de huurprijs te hoog, maar spelen meerdere problemen

Tijdens observatie van een huisbezoek zag de rekenkamer hoe er meerdere problemen spelen in dezelfde woning. In de betreffende woning is niet alleen de huurprijs te hoog, maar zijn er meerdere illegale gebreken, klopt het huurcontract niet en blijkt er gesjoemeld te zijn met het aantal vierkante meters van de woning. Zo ontbreken er trapleuningen, is er geen rookmelder in de gang, staat de railing van het balkon los en staat de badkamer vol schimmel. Het huurcontract is tijdelijk, terwijl dit een vast huurcontract had moeten zijn. Ook staat in het contract geen puntentelling en niet aangegeven waar de huurders terecht kunnen bij een overtreding. Als laatste komen de door de inspecteurs gemeten vierkante meters van de woning niet overeen met het aantal vierkante meters zoals ze geregistreerd zijn bij de Basisregistratie Adressen en Gebouwen en bij het Kadaster. Waarschijnlijk heeft de verhuurder zo al een tijdje te weinig belasting betaald over het pand.

Het ontbreken van de trapleuningen is voor de inspecteurs een probleem: volgens de werkregels mogen zij dan niet naar boven lopen vanwege een gevaarlijke situatie. De inspecteurs doen dit nu toch op eigen risico. Anders is het waarschijnlijk maanden wachten totdat de verhuurder eindelijk de trapleuningen aanbrengt.

Bevindingen

De gemeente heeft geen zicht op de omvang van de totale problematiek. Het lage nalevingspercentage in Carnisse suggereert wel dat er veel misstanden spelen. Daarnaast heeft de gemeente te maken met diverse methoden waarmee verhuurders de Wbh proberen te omzeilen. Dit bemoeilijkt het zicht op de naleving.

5-4 Verhouding kosten en resultaten

Bevindingen samengevat

De uitvoering van de Wbh kost de gemeente relatief veel inzet in verhouding tot de gerealiseerde huurverlagingen. Elke euro aan maandelijkse huurverlaging kost de gemeente ongeveer € 95. Daar moet bij worden opgemerkt dat er nog lopende handhavingzaken zijn, waardoor de verhouding in de toekomst gunstiger kan uitvallen.

5-4-1 Veel gemeentelijke inspanning, nog relatief weinig opbrengsten

Om te beoordelen of de gemeente de Wbh doelmatig uitvoert, is het van belang dat de resultaten van de gemeentelijke inzet in verhouding staan met de gemaakte kosten. Als opbrengsten rekent de rekenkamer de huurprijsaanpassingen die zijn gerealiseerd als direct gevolg van gemeentelijke acties. De kosten omvatten alle uitgaven die de gemeente heeft gemaakt in het kader van de

²⁶⁰ Huurcommissie, Beleidsboek Waarderingsstelsel zelfstandige woonruimte, paragraaf 2.4.4., januari 2026, <https://www.huurcommissie.nl/support/beleidsboeken/waarderingsstelsel-zelfstandige-woonruimte/algemene-toelichting>

²⁶¹ Interviews ambtenaren en participerende observatie

²⁶² Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 'Ergielabel woningen', 29 mei 2026, <https://www.rvo.nl/onderwerpen/wetten-en-regels-gebouwen/energielabel-woningen>, geraadpleegd op 14 juli 2026

²⁶³ Participerende observatie

uitvoering van de Wbh. Punt van aandacht hierbij is dat de kosten en gerealiseerde huurprijsaanpassingen door het Huurteam niet zijn meegenomen, omdat deze bedragen niet bekend zijn. De onderzochte periode loopt van januari 2025 tot en met 17 maart 2026, de datum waarover de meest recente informatie over ingediende gerealiseerde opbrengsten beschikbaar is.

Kosten

De gemeente heeft het gehele programma Goed Huren en Verhuren begroot op circa € 5,1 miljoen voor 2025 en € 5,8 miljoen in 2026 (exclusief de rijksbijdrage voor de implementatie van de Wbh).²⁶⁴ In Tabel 5.2 staan de financiële bijstellingen die de gemeente heeft geraamd voor de Wbh in de Voorjaarsnota 2025.

Gemeenten ontvangen een decentralisatie-uitkering via het Gemeentefonds voor de implementatie van de Wbh en de daaruit volgende toezicht- en handhavingskosten. In 2024 ontving Rotterdam volgens de decembercirculaire van het Rijk € 43.132 voor de extra taken die voortvloeien uit de Wbh.²⁶⁵ In Tabel 5.3 staan de bedragen die Rotterdam heeft en zal ontvangen voor het uitvoeren van de Wbh in 2025 tot en met 2030.

Tabel 5.3 Geraamde kosten en te ontvangen rijksuitkeringen gemeente Rotterdam voor uitvoering Wet betaalbare huur (in €)		
Jaar	Geraamde kosten	Rijksuitkering
2025	887.000 (begroot)	844.365
2026	721.000	720.625
2027	405.000	405.498
2028	327.000	327.417
2029	290.000	290.439
2030	n.b.	290.439

Bron: Gemeente Rotterdam, Voorjaarsnota 2025, p. 62, 11 juni 2025.

De geraamde kosten en de te ontvangen rijksuitkering lopen jaarlijks terug tot 2029. In 2027 is de grootste daling: dan ontvangt de gemeente 44% minder aan rijksuitkering voor de uitvoering van de Wbh in vergelijking met 2026.

Verhouding kosten en gerealiseerde huurverlagingen

De gemeente heeft in totaal 34 keer een huurverlaging gerealiseerd, waarvan 30 huurverlagingen plaatsvonden in 2025 en 4 in 2026. De huurverlaging per huurder varieert van € 19,86 (minimum) per maand tot € 928,82 (maximum) per maand, met een gemiddelde van € 323,60 per maand per woning. Zie Tabel 5.3 voor een overzicht van de geraamde kosten, de gerealiseerde huurverlagingen en de potentiële huurverlagingen voor 2025 en (een gedeelte van) 2026.

De totale gerealiseerde maandelijkse huurverlaging is € 11.002,27 (op basis van handmatig bijgehouden overzichten door inspecteurs). Dit heeft de gemeente in 2025 en 2026 totaal € 1.040.116 gekost. De potentiële huurverlagingen hebben betrekking op zaken waarbij de handavangsprocedure nog loopt. Aangezien de datum van de huurverlaging daarvan nog niet bekend is, is de sanctiedatum als uitgangspunt gehanteerd.

Een aandachtspunt is dat de kosten van het Huurteam niet exact bekend zijn en evenmin of deze zijn opgenomen in de geraamde kosten. Het Huurteam is ingehuurd om enkele taken tijdelijk uit te

²⁶⁴ Gemeente Rotterdam, "Beantwoording technische vragen concept Voorjaarsnota 2025," 27 juni 2025, 25bb005024

²⁶⁵ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Gemeentefonds Decemercirculaire 2024, paragraaf 3.2-12, 12 december 2024

voeren. De precieze omvang van de gerealiseerde huurverlagingen dankzij ondersteuning van het Huurteam zijn niet bekend en daarom buiten de berekeningen gehouden.

Tabel 5.4 Geraamde kosten en (potentiële) en gerealiseerde huurverlagingen (in €)				
Jaar	Geraamde kosten	Gerealiseerde huurverlaging	Potentiële huurverlaging**	Totale potentiële huurverlaging
2025	887.000	9.721,03	5.318,72	15.039,75
2026*	153.116	1.281,24	11.535,50	12.816,74
Totaal	1.040.116	11.002,27	16.854,22	27.856,49

*Dit betreffen de geraamde kosten voor 2026 t/m 17 maart 2026. Dit is de datum van de meest recente gerealiseerde huurverlaging.

** Dit betreffen potentiële huurverlagingen van meldingen waarbij de handhavingprocedure nog loopt en de verwachte huurprijsverlagingen zijn meegenomen.

Als de totale kosten voor de uitvoering van de Wbh worden afgezet tegen de totaal gerealiseerde huurverlagingen, dan heeft € 1 aan maandelijkse huurverlaging de gemeente € 95 gekost. Naast de gerealiseerde huurverlagingen lopen er nog 37 handavingszaken waarin een sanctie is opgelegd, maar de uitkomst (en daarmee of er daadwerkelijk huurverlaging zal plaatsvinden) nog niet bekend is. Een punt van aandacht hierbij is dat voor deze nog niet gerealiseerde huurverlagingen waarschijnlijk nog aanvullende kosten gemaakt zullen worden, bijvoorbeeld voor het voorleggen van de zaak aan een jurist. In het meest gunstige scenario, waarin al deze lopende zaken tot de beoogde huurverlagingen leiden, valt de verhouding tussen gemaakte kosten en gerealiseerde huurverlaging gunstiger uit. In dat geval heeft € 1 aan maandelijkse huurverlaging de gemeente € 37 gekost.

Straatacties

Onderdeel van de gemeentelijk aanpak vormen de straatacties. Deze zijn zeer arbeidsintensief. Ter illustratie is een grove berekening gemaakt van de inzet. Hiervoor is uitgegaan van de volgende kenmerken. Per straatactief zijn ongeveer 10 mensen betrokken. Dit kunnen zowel ambtenaren als mensen van woningcorporaties zijn. Iedere persoon is per keer ongeveer 4 uur actief. Daarnaast vergt het voorbereiden en afhandelen van een straatactie ongeveer 2 dagen werk. In de periode tot en met februari 2026 zijn er 16 meldingen binnengehaald via de straatacties. De gemeente houdt ongeveer 1 keer per maand een straatactie, dus voor de onderzoeksperiode gaat het om 8 straatacties. In totaal gaat het om ruim 440 uur inzet van ambtenaren en medewerkers van woningcorporaties. Per melding kost het dan grofweg 28 uur.

Bevindingen

De uitvoering van de Wbh vergt veel gemeentelijke inzet in verhouding tot de gerealiseerde huurverlagingen. Ook de aanvullend ondernomen straatacties waarmee huurders worden geïnformeerd over hun rechten kosten veel ambtelijke capaciteit in relatie tot het aantal meldingen.

6 Onderzoeksverantwoording

Inleiding

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode december 2025 tot en met juli 2026. Het rapport is gebaseerd op:

- documentenstudie;
- interviews met ambtenaren en betrokken partijen;
- (participerende) observaties;
- data meldingen en inspecties gemeente;
- data geschillen Huurcommissie;
- enquête onder huurders.

Wijzigingen ten opzichte van de onderzoeksopzet

Onderzoeksvragen

De hoofd- en deelvragen zijn niet gewijzigd ten opzichte van de onderzoeksopzet.

Normen

De gewijzigde normen bij de bijbehorende deelvragen luiden als volgt:

Hoofdstuk 3

1. In hoeverre geeft de gemeente op passende wijze uitvoering aan de Wet betaalbare huur?

De normen 'De gemeente heeft een handhavingsstrategie met te bereiken doelen', 'De gemeente heeft prioriteit gesteld op basis van risico's' en 'De strategie is vertaald in een uitvoeringsprogramma met toedeling van capaciteit' zijn samengevoegd naar één norm: 'De gemeente hanteert een planmatige en risicogerichte handhavingsaanpak.'

De norm 'De gemeente voert regelmatig zowel reactief als proactief inspecties uit' is veranderd naar: 'De gemeente voert inspecties uit om misstanden aan te pakken'.

De normen 'De bevindingen van inspecties worden structureel vastgelegd' en 'De gemeente evalueert de uitkomsten en resultaten van meldingen en handhavingsacties' zijn samengevoegd naar één norm: 'De gemeente houdt resultaten bij en past handhaving aan op basis van opgedane inzichten'. De norm 'de gemeente evalueert de uitkomsten en resultaten van meldingen en handhavingsacties' is hierdoor verwijderd.

De norm 'De communicatiekanalen zijn afgestemd op de doelgroep' is gewijzigd naar: "de communicatiekanalen en informatievoorziening zijn afgestemd op de doelgroep".

De norm 'De informatie is begrijpelijk' over de voorlichting is geschrapt, omdat deze onvoldoende toetsbaar was.

Hoofdstuk 4:

3. Hoe doeltreffend is de gemeente in het bereiken en informeren van huurders en verhuurders over de wet en de rechten en plichten die hieruit voortvloeien?

Alleen bij de norm 'De huurders zijn bereid om misstanden en overtredingen te melden' is de passage "en overtredingen" verwijderd. De andere normen zijn ongewijzigd.

Hoofdstuk 5:

4. Hoe doeltreffend is het gemeentelijk toezicht en de handhaving in het realiseren van de naleving van de wet en hoe doelmatig zijn deze resultaten in verhouding tot de inzet?

De normen 'De gemeentelijke acties leiden tot inzet van handhavende maatregelen' en 'Verhuurders leven de Wet betaalbare huur in toenemende mate na' zijn toegevoegd.

Toelichting onderzoeksmethoden

Documentstudie

Tijdens het onderzoek heeft de rekenkamer diverse documenten bestudeerd. Dit betreffen onder meer:

- gemeentelijke beleidsdocumenten;
- nationale wetgeving- en beleidsdocumenten;
- interne gemeentelijke documenten over de uitvoering van de Wbh.

Interviews

De rekenkamer heeft met meerdere partijen gesproken om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. De rekenkamer heeft interviews gehouden met de volgende partijen:

- 7 ambtenaren die op verschillende manieren betrokken zijn bij de Wbh en de uitvoering daarvan (waaronder het EU-arbeidsmigrantensteunpunt);
- 4 medewerkers van partnerorganisaties (Stichting Je Goed Recht, Sociaal Raadslieden);
- 3 vertegenwoordigers van verhuurdersorganisaties (VVR en Vastgoed Belang);
- 2 vertegenwoordigers van de Huurcommissie;
- 1 vertegenwoordiger van een woningcorporatie (Woonbron).

(Participerende) observaties

De rekenkamer heeft met twee acties van de gemeente meegelopen om een beter beeld te krijgen van hoe de uitvoering van de Wbh in de praktijk verloopt. Als eerste hebben vier medewerkers van de rekenkamer meegelopen met een gemeentelijke straatactie in Carnisse. Hierbij hebben zij zowel de voor- en nabespreking bijgewoond, en hebben ze in kleine groepjes meegelopen bij het daadwerkelijk langs huurwoningen gaan. Het doel van de straatacties is huurders te informeren over hun rechten, en te vragen naar hun huidige huurprijs. De huurprijs wordt vergeleken met een bandbreedte van de waarschijnlijk maximaal toegestane huurprijs op basis van de huurprijscalculator. Ter vastlegging worden er online vragenlijsten ingevuld door de medewerkers van de gemeente. De gemeente deelt tijdens de straatacties ook flyers uit met meer informatie.

Daarnaast heeft een medewerker van de rekenkamer meegelopen met een huisbezoek naar aanleiding van een melding. De huurders hebben hiervoor vooraf toestemming gegeven. De rekenkamer was aanwezig bij zowel het huisbezoek zelf, als de administratieve afhandeling daarna. De melding betrof een vermoedelijk te hoge huurprijs onder de Wbh.

Data meldingen gemeente

De rekenkamer heeft op aanvraag data over de binnengekomen meldingen bij het gemeentelijk meldpunt ontvangen. Het gaat om het aantal meldingen specifiek over de Wbh, de afhandeling daarvan en de gerealiseerde huurverlaging. De gemeente heeft zowel data van het Meldpunt Ongewenst Verhuurverdrag, als van het Huurteam ontvangen. De data bevatte geen informatie die tot personen herleidbaar is.

Data geschillen Huurcommissie

De rekenkamer heeft op aanvraag data ontvangen over behandelde geschillen van de Huurcommissie afkomstig uit de gemeente Rotterdam. Het gaat om aantallen van verschillende soorten geschillen over meerdere jaren. De data bevatte geen informatie die tot personen herleidbaar is.

Toelichting enquête onder huurders

De rekenkamer heeft in samenwerking met bureau Citisens een enquête onder huurders in Rotterdam uitgezet. In de selectie van het bureau heeft de rekenkamer gelet op de voorgestelde wervingsmethode, het verwachte aantal respondenten, de aanpak om minder goed bereikbare doelgroepen toch te kunnen bereiken, de verwachte start- en doorlooptijd, en de prijs.

De vragenlijst is samengesteld door de rekenkamer en vervolgens professioneel vertaald naar het Engels, Pools, en Bulgaars. De vragenlijst is voor het uitzetten getest door Citisens en de rekenkamer. Respondenten konden de vragenlijst online invullen. Ter controle werd aan het begin van de vragenlijst gevraagd om de postcode van de respondent en of de respondent een woning in Rotterdam huurt. Niet relevante reacties werden op deze manier vooraf eruit gefilterd. Als dank voor het invullen van de vragenlijst verlootte de rekenkamer een cadeaubon.

Werving respondenten

Respondenten zijn op verschillende manieren geworven:

- Uitnodiging in panel van Citisens voor huurders uit Rotterdam
- Flyeractie in vier specifieke postcodegebieden
- Sociale mediacampagne met banners op Facebook, Instagram, en LinkedIn
- Sneeuwbalmethode waarbij de flyer is verspreid via relevante kanalen, zoals het EU-migrantensteunpunt, en een contactpersoon van woningcorporatie Woonbron met contacten bij verschillende organisaties, zoals het Huis van de Wijk en buurthuis Gouwe Klouwe.

De vier postcodegebieden waarbinnen flyers zijn verspreid, zijn Bloemhof (Feijenoord), Carnisse (Charlois), Oude Westen (Centrum), en Tussendijken (Delfshaven). In de selectie heeft de rekenkamer gelet op wijken met veel particuliere verhuur, spreiding over de stad en aandacht voor de prioriteitswijken van de gemeentelijke aanpak.

De werving van de respondenten liep van 23 februari 2026 tot en met 7 april 2026. De beoogde sluitingsdatum was oorspronkelijk 16 maart, maar deze is verlengd vanwege vertraging van de levering van de flyers in één geselecteerd postcodegebied.

Data preparatie

De dataset is voor de analyse gecontroleerd door de rekenkamer. Alle respondenten woonden in de gemeente Rotterdam. Er waren geen missende data in de dataset. In de opmerkingen heeft geen enkele respondent een technisch probleem met de vragenlijst benoemd.

De data van een aantal respondenten zijn verwijderd of aangepast in de dataset:

- 4 respondenten gaven in de opmerkingen aan dat zij niet in een huurwoning woonden, maar in een koopwoning. Desondanks hadden deze respondenten bij de controlevraag of zij huurden in Rotterdam 'ja' ingevuld. Deze respondenten zijn verwijderd uit de dataset.
- 4 respondenten hadden een bijzonder laag bedrag ingevuld bij de vraag hoeveel servicekosten zij betalen, namelijk minder dan € 5. Bij deze respondenten zijn de servicekosten aangepast naar niet bekend.
- 1 respondent had ingevuld € 999 aan servicekosten per maand te betalen. Dit bedrag was zo bijzonder hoog, dat de rekenkamer de servicekosten van deze respondent heeft aangepast naar niet bekend.

De uiteindelijke dataset bevatte data van 415 respondenten. In Bijlage 1 is een overzicht opgenomen van alle variabelen in de vragenlijst, inclusief antwoordcategorieën.

Analyse

De rekenkamer heeft de data geanalyseerd in het programma R. Hierbij is gebruik gemaakt van de volgende packages: `foreign`, `nnet`, `ggplot2`, `tidyr`, en `dplyr`²⁶⁶. Voor alle analyses heeft de rekenkamer alleen resultaten met $p < .05$ als significant beschouwd.

Afhankelijk van de types variabelen zijn de analyses uitgevoerd als chi-square tests, lineaire regressies, binominale regressies, of multinomiale regressies. De gebruikte code en de uitkomsten zijn intern gecontroleerd op juistheid.

Samenstelling onderzoeksteam

Het onderzoeksteam bestaat uit Jaap Wils (projectleider), en Jorick Post en Noor Bahdada (onderzoekers).

Beeldmateriaal

Deze publicatie maakt gebruik van beeldmateriaal dat is gemaakt door medewerkers van de Rekenkamer Rotterdam. De omslagfoto is van de Rekenkamer Rotterdam.

Procedures

Binnen de rekenkamer heeft er regelmatig overleg plaatsgevonden met de directeur over het rapport. Alle stukken zijn intern op de kwaliteit getoetst door onderzoekers van de rekenkamer (conform interne richtlijnen zoals opgenomen in het onderzoekshandboek voor een zogeheten Quality Assurance) voordat zij voor ambtelijk wederhoor werden aangeboden.

De opzet van het onderzoek is op 18 december 2025 gepubliceerd en ter kennisname aan de raad verstuurd. De voorlopige onderzoeksresultaten zijn opgenomen in de concept nota van bevindingen. Deze is op 22 juli 2026 voor ambtelijk wederhoor voorgelegd aan de gemeente. Na verwerking van de ontvangen reacties is een bestuurlijke nota opgesteld. Deze bevat de voornaamste conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. De bestuurlijke nota is voor bestuurlijk wederhoor voorgelegd aan het college van B en W. De reactie van B en W en het nawoord van de rekenkamer zijn opgenomen in de bestuurlijke nota. Het definitieve rapport, bestaande uit de bestuurlijke nota en als bijlage de nota van bevindingen, wordt door toezending aan de gemeenteraad en B en W openbaar.

Privacy

Voor de rekenkamer is een goede en zorgvuldige omgang van persoonsgegevens van groot belang. Daarom heeft de rekenkamer in verschillende documenten beschreven hoe er wordt omgegaan met privacy en bescherming van persoonsgegevens. Het in juli 2024 vastgestelde privacybeleid Rekenkamer Rotterdam is te vinden op <https://rekenkamer.rotterdam.nl/werkwijze/privacy-en-gevoelige-informatie>

Ten behoeve van het onderzoek zijn algemene persoonsgegevens verwerkt van medewerkers van de gemeente en andere organisaties. De gegevens van deze medewerkers zijn beperkt tot hun naam, functie en zakelijke contactgegevens. Ten behoeve van het onderzoek zijn algemene persoonsgegevens verwerkt van medewerkers van de gemeente en andere organisaties. De gegevens van deze medewerkers zijn beperkt tot hun naam, functie en zakelijke contactgegevens.

²⁶⁶ Alle packages, inclusief beschrijving, zijn te vinden op https://cran.r-project.org/web/packages/available_packages_by_name.html

Bijlage 1: Resultaten enquête

In Tabel 1 staat hoeveel respondenten elke antwoordcategorie hebben gekozen per vraag uit de enquête. In Tabel 2 staat het bereik, gemiddelde, en mediaan van vragen waarop met een schaal geantwoord moest worden.

Tabel 1 Resultaten enquête vragen met antwoord categorieën		
Vraag	Antwoordcategorieën	Aantal respondenten
Huur je een woning in de gemeente Rotterdam?	Ja	415
	Nee	0
Wat voor woning huur je?	Een zelfstandige woning	398
	Een niet-zelfstandige woning	17
Huur je jouw woning van een woningcorporatie?	Ja	257
	Nee	151
	Weet ik niet	7
Wat voor soort huurcontract heb je?	Een vast contract	386
	Een tijdelijk contract	17
	Geen contract	17
	Weet ik niet	7
Op welke datum is je huidige huurcontract ingegaan?	Vóór 1 jul 2024	344
	Tussen 1 juli 2024 en 1 januari 2025	14
	1 januari 2025 of later	37
	Weet ik niet	8
Betaal je servicekosten?	Ja	299
	Nee	87
	Weet ik niet	29
Heb je in het afgelopen jaar informatie gezocht of gekregen over hoe hoog je huurprijs maximaal mag zijn?	Ja	106
	Nee	297
	Weet ik niet	12
Denk je dat je te veel huur betaalt?	Ja, zeker	83
	Ja, misschien	107
	Nee	134
	Dat is mij niet duidelijk	44
	Dat heb ik nog niet uitgezocht	32
	Weet ik niet	15
(als respondent dacht te veel te betalen) Heb je een melding gedaan bij het Huurteam of een meldpunt van de gemeente?	Ja	18
	Nog niet, maar dat ben ik wel van plan	42
	Nee	130
(als respondent geen melding heeft gemaakt) Waarom niet? Meerdere antwoorden mogelijk	Ik weet niet waar ik terecht kan	55
	Ik verwacht niet dat het helpt	88
	Ik wil geen gedoe met mijn verhuurder	51
	Ik vind het prima zo	5
	Ik wil het eerst zelf oplossen	7
	Ik beng bang dat de verhuurder dan het contract opzegt	31

	Ik heb geen of weinig vertrouwen in de gemeente	35
	Het kost te veel tijd	17
	Het kost te veel moeite	15
	Ik heb moeite met de taal	3
	Andere reden	17
(als respondent denkt te veel te betalen) Heb je contact opgenomen met de verhuurder om te vragen de huurprijs aan te passen?	Ja	31
	Nog niet, maar dat ben ik wel van plan	25
	Nee	134
(als respondent contact met de verhuurder heeft opgenomen) Is het gelukt de huurprijs aan te passen?	Ja	1
	Nog niet	5
	Nee	22
	Anders	3
(als respondent niet denkt te veel te betalen, maar ook geen melding zou maken wanneer de huurprijs wel te hoog zou zijn) Waarom zou je niet naar het meldpunt gaan? Meerdere antwoorden mogelijk	Ik weet niet waar ik terecht kan	9
	Ik verwacht niet dat het helpt	10
	Ik wil geen gedoe met mijn verhuurder	10
	Ik vind het prima zo	5
	Ik wil het eerst zelf oplossen	8
	Ik beng bang dat de verhuurder dan het contract opzegt	4
	Ik heb geen of weinig vertrouwen in de gemeente	5
	Het kost te veel tijd	5
	Het kost te veel moeite	6
	Ik heb moeite met de taal	0
	Andere reden	6
Wijk van respondent	Charlois	70
	Feijenoord	65
	Delfshaven	54
	Noord	47
	Prins Alexander	46
	Kralingen-Crooswijk	37
	IJsselmonde	28
	Centrum	25
	Hillegersberg-Schiebroek	20
	Overschie	8
	Hoogvliet	7
	Rozenburg	5
	Hoek van Holland	2
	Nieuw Mathenesse	1

Tabel 2 Resultaten enquête vragen met antwoorden op schaal

Vraag	Bereik	Gemiddelde
Hoeveel huur betaal je totaal per maand?	300 – 3.500 euro	935,25 euro
Hoeveel servicekosten betaal je per maand?	5 – 705 euro	65,03 euro
(als de respondent informatie heeft gezocht of gekregen) Heeft de informatie je geholpen?	1 (helemaal niet geholpen) – 7 (helemaal geholpen)	4,64
Is het voor jou duidelijk waar je terecht kunt als je te veel huur betaalt?	1 (helemaal niet duidelijk) – 7 (helemaal duidelijk)	3,62
(als respondent niet weet of hij/zij te veel huur betaalt) Stel dat je te veel huur betaalt. Zou je dan een melding doen bij een meldpunt van de gemeente?	1 (zeer niet) – 7 (zeer wel)	5,62
Vind je dat je verhuurder of de woningcorporatie zich in het algemeen netjes gedraagt?	1 (zeer onnet) – 7 (zeer net)	4,29
Leeftijd respondent	22 – 88 jaar	53,36 jaar

Uitgave 26 oktober 2026

Postbus 70012

3000 KP Rotterdam

telefoon

010 - 267 22 42

info@rekenkamer.rotterdam.nl

www.rekenkamer.rotterdam.nl