

A photograph of a narrow street in a Dutch city, likely Amsterdam. The street is paved with dark red bricks in a herringbone pattern. On the left, there are multi-story brick buildings with white-framed windows and doors. Some windows have decorative brickwork above them. A black street lamp stands on the left. Several bicycles are parked along the left side of the street. In the center, there are large, leafy trees. On the right, more brick buildings line the street. In the distance, a blue car is visible. The sky is blue with some white clouds.

ZWARTBOEK OSTADEWONINGEN

**SCHIMMEL,
VERKROTING EN
SLECHT VERHUURDERSCHAP
IN BIJZONDER HOFJE**

ZWARTBOEK VOCHT- EN SCHIMMELPROBLEMATIEK DOOR ACHTERSTALLIG ONDERHOUD BIJ HOFJE ‘VAN OSTADEWONINGEN’ IN DE SCHILDERSWIJK

AANGEBODEN OP:

11 september 2025

DOOR:

Gemeenteraadslid Vincent Thepass (GroenLinks) en
Huurdersbelangenvereniging Ostadewoningen (in oprichting)

AAN:

- Stichting tot het verschaffen van Woningen aan Minvermogenden
 - Makelaars Associatie / MAKAS Den Haag
 - Wethouder Co Engberts



Voorwoord: waarom een zwartboek?

Het afgelopen jaar ontving GroenLinks Den Haag steeds meer signalen over de slechte staat van het ‘Ostadehofje’ in de Schilderswijk. Bewoners lopen aan tegen vocht en

schimmel, lekkages, onveilige woonsituaties en de in het algemeen steeds slechtere staat van de woningen aan de Van Ostadestraat, Hannemanstraat en Jacob Catsstraat.

Structurele, onhoudbare problemen

Naar mate we met meer bewoners spraken en samen met hen op 21 mei een bewonersbijeenkomst organiseerden in de Mussen, ontstond er een steeds duidelijker beeld. Vrijwel alle aanwezigen hadden vergelijkbare ervaringen: vocht en schimmel en lekkages, in combinatie met vaak zeer onaangename communicatie vanuit de verhuurder. Zorgen over verkrotting en de toekomst van dit bijzondere hofje. Er ontstond een realisatie: het betreft geen individuele incidenten, maar structurele nalatigheid van een verhuurder die al decennialang door kan gaan. Ten koste van het woongenot en de gezondheid van huurders, terwijl de huur jaarlijks blijft stijgen. Een onhoudbare situatie.

In actie met bewoners

Daar konden de bewoners het niet bij laten zitten. Jarenlang probeerden bewoners vanuit goed overleg tot een oplossing te komen. Dat leverde echter vooral veel stress en frustratie op, en weinig oplossingen. Eerder stapten enkelen al naar de media, onder andere resulterend in een stevige rapportage van Radar. De groep die het niet meer pikte groeide echter. Spontaan stemde een ruime meerderheid op de bijeenkomst vóór het voorstel om een huurdersbelangenvereniging op te richten.

Er werd niet alleen besloten om bewoners in het hofje te organiseren, maar ook om samen met GroenLinks de structurele problemen in het hofje goed in beeld te brengen. Zodat de bewoners sterker staan tegenover de verhuurder, maar ook zodat GroenLinks de zwaarte van de problemen duidelijk kan maken richting de gemeente en de gemeenteraad. Daarom verspreidden we in de zomer van 2025 een vragenlijst onder bewoners. Digitaal, van deur tot deur en van buur tot buur.

Het resultaat: 71 bewoners die bevestigen hoe onhoudbaar deze situatie is.

Gevaarlijke en ziekmakende woonsituaties voor tientallen huurders, een verhuurder die structureel nalaat verantwoordelijkheid voor dit bijzondere gemeentelijke monument te nemen en zijn huurders slecht behandelt. Met problemen die al zo lang en zo structureel voortbestaan, dat de vraag gesteld moet worden of deze verhuurder wel in staat is om dit hofje een toekomst te bieden.

Dit zwartboek laat zien waarom dit niet langer kan, en waarom actie van de stichting en MAKAS (en serieuze actie vanuit de gemeente, om bij hen actie af te dwingen) niet langer kan wachten. Omdat de gezondheid en het welzijn van de bewoners in het geding zijn, maar ook omdat zij steeds weer aangeven van het hofje te houden: na al die jaren zijn velen nog steeds blij om er te wonen. Juist het behoud van dit bijzondere monument, voor nu én in de toekomst, wordt daarom erg belangrijk gevonden.

Doel van dit zwartboek

Verder in dit document lees je meer over de signalen die we ontvingen: over de schimmel, de tocht, de loden leidingen, en de omgang met bewoners.

Dit zwartboek is geen doel op zich: partijen moeten in beweging komen. De verhuurder, die het structureel nalaat om de wettelijke en morele verantwoordelijkheden voor het welzijn van zijn huurders te nemen. Maar ook de gemeente, die ook al te lang toekijkt en bovendien de verantwoordelijkheid heeft om in te grijpen wanneer de verhuurder structureel nalatig- of niet in staat is om zijn verantwoordelijkheid uit te oefenen. Daarom vind je, voordat we de signalen samenvatten en er meer gedetailleerd op ingaan, eerst een overzicht van de eisen die we stellen aan gemeente en verhuurder.

Daarmee bestaat het zwartboek uit de volgende onderdelen:

- Onze eisen
- Samenvatting zwartboek
- Signaal 1: grootschalige problematiek vocht en schimmel
- Signaal 2: ongezonde en gevaarlijke woonomstandigheden
- Signaal 3: slechte omgang met bewoners
- Bijlage 1: het hofje in vogelvlucht
- Bijlage 2: context wet- en regelgeving



Afbeelding: Langs de deuren met bewoners voor het verspreiden van de vragenlijst

Onze eisen

Eisen aan eigenaar en verhuurder:

- Kom nog in **2025 met een speedplan** over hoe de problemen rondom schimmel, lekkages, tocht en andere acute problemen die de gezondheid en het woongenot van huurders structureel in het geding brengen. Breng dit voor het hele hofje in beeld en wees transparant over het beeld hiervan richting bewoners.
- Respecteer de **overlegwet**. Bied de huurdersbelangenvereniging structureel ondersteuning, ook bij het oprichtingsproces. Bied hen de financiering die nodig is om het werk te doen en inhoudelijk advies in te winnen en geef een ruimhartige invulling aan de plichten uit de overlegwet om hen te informeren.
- Zichtbare verbetering van **omgang met bewoners** en concrete afspraken daarover met huurdersbelangenvereniging zijn noodzakelijk. De ontkenning van problemen, verplaatsing van schuld richting bewoners en het gebrek aan transparantie zijn een belangrijke veroorzaker van veel problemen. Professioneel, goed verhuurderschap gaat hand in hand met respectvolle, open en inclusieve omgangsvormen.
- Kom **voor de zomer van 2026** met een concept **toekomstplan** voor de Van Ostadewoningen waar bewoners inspraak op hebben. Dit plan gaat in op:
 - Behoud monumentale status hofje met 2040 als horizon
 - Structureel voorkomen van verkrotting
 - Structureel op orde brengen van gezonde woonomstandigheden, woongenot en duurzaamheid.
 - Hoogwaardige norm voor dienstverlening, communicatie en samenwerking met bewoners en huurdersbelangenvereniging

Eisen aan de gemeente:

- **Pak misstanden MAKAS aan.** Stop met het gedogen van de huidige praktijken van de verhuurder in het hofje en zet in op **streng handhaving**. Treed hard op tegen het slechte verhuurderschap, slecht onderhoud van gemeentelijke monumenten en andere overtredingen. Dit kan bijvoorbeeld door middel van beboeting, het doen van aanwijzingen en ondersteuning van bewoners via het proceskostenfonds. Pak een actieve rol en laat zien dat de regels er niet voor niets zijn.
- **Onderzoek wenselijkheid en mogelijkheden beheerovername.** Onderzoek, op basis van deze signalen over de structurele problematiek, in hoeverre de huidige

eigenaar überhaupt in staat is om de structurele problematiek te verhelpen. Breng daarbij in beeld wat de mogelijkheden voor een mogelijke **beheerovername** zijn en laat de verhuurder niet weggelaten met vage beloftes.

- **Stroomlijn vergunningsaanvragen.** Ondersteun de eigenaar en beheerder bij het doen van vergunningsaanvragen voor onderhouds- en renovatiemaatregelen van het hofje. Spoor de verhuurder aan deze aanvragen zoveel mogelijk te bundelen - en faciliteer dit maximaal – om uitstel- en afsteltacties te voorkomen. Huurders mogen nooit het slachtoffer zijn van instanties die langs elkaar heen werken.
- **Geef bewoners voldoende ondersteuning.** Maak genoeg capaciteit, kennis en menskracht beschikbaar om bewoners in hun strijd voor verbeteringen te ondersteunen.

Zwartboek in cijfers

Totaal respondenten: 71 (41% van alle bewoners)

Prioriteiten van bewoners van de van Ostadewoningen:

1. Meer duidelijkheid en zekerheid over toekomst hofje (45, 63,4%)
2. Ik wil vooral dat de onderhoudsproblemen worden verholpen (44, 62,0%)
3. Voorkomen dat het hofje als monument verloren gaat (40, 56,3%)

Problemen schimmel

Aantal bewoners dat te maken heeft (gehad) met schimmel	63	78.9%
Gemiddelde vertrouwen in Makas voor oplossen problemen (1-10)	5 of lager: 54 6 of hoger: 17	76,1% 23,9%
Gevolgen voor gezondheid	Ja: 19 Weet ik niet: 34 Nee: 13	28,8% 51,1% 19,7%
Schimmel is gemeld en opgelost	Ja: 6 Nooit: 32 Tijdelijk opgelost: 11	10% 53,3% 18,3%

Onderhoud overig

(Zeer) ontevreden met de staat van de woning	39	55.0%
Loden leidingen	13	18,3%
Ernstige tocht in de winter	37	52,2%
Lekkages	36	50,7%
Scheuren in de muur	31	43,7%

Dienstverlening Makas

Geen reactie Makas na melding probleem	29	61,7%
Krijgt zelf de schuld van probleem / ontkenning problemen	30	63,8%
Heeft zich weleens sociaal onveilig of geïntimideerd gevoeld	12	25,5%
Huurders die huurkorting of bevroezing hebben ontvangen	5	10,2%



Signaal 1: grootschalige problematiek vocht & schimmel

De meeste klachten van bewoners gaan over vocht, schimmel en de staat van het onderhoud van de woning. Dit gaat ten koste van het woongenot. Volgens de enquête is meer dan de helft van de bewoners ontevreden tot zeer ontevreden over de staat van hun woning. Iets minder dan 1 op de 3 is wel tevreden.

Hoe tevreden ben je met de staat van jouw woning?

(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden
20 (28,2%)	12 (16,9%)	39 (55%)

Bij de onderhoudsproblemen zijn vocht & schimmel verreweg het meest hardnekkig.

Zo'n 9 op de 10 bewoners heeft nu of in het verleden met vocht en schimmel te maken gehad. Bij 19 bewoners heeft dit zeker lichte of ernstige gezondheidsgevolgen gehad. Mogelijk is dat bij meer bewoners het geval: in een deel van de beantwoording komt naar voren dat bewoners vaker met gezondheidsklachten kampen, bijvoorbeeld rondom de longen, maar ook voorzichtig zijn met het leggen van verbanden. Bij eerdere bewoners geven aan dat hun huisarts heeft bevestigd dat de gezondheidsproblemen door hun leefsituatie komt. Gezondheidsproblemen die bewoners noemen als gevolg van vocht en schimmel:

- Longproblemen zoals (verstikkend) hoesten, kortademigheid en benauwdheid
- Slechte slaap en stress
- Oogontsteking
- Huidallergie

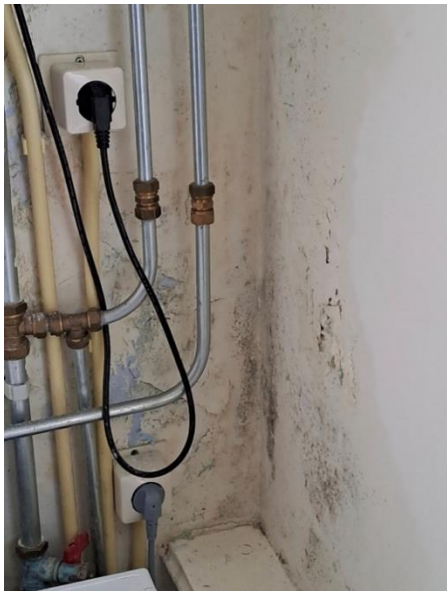
Heb jij te maken met schimmel in jouw woning?

Ja, op dit moment	Ja, in het verleden	Nee, nooit
50 (70,4%)	13 (18,3%)	8 (11,3%)

Heeft het gevolgen gehad voor jouw gezondheid?

Ja	Weet ik niet / moeilijk verband te leggen	Nee
19 (28,8%)	34 (51,5%)	13 (19,7%)

Alhoewel de cijfers bevestigen dat dit breed speelt, speelt de problematiek het sterkst in de benedenwoningen. Het grondwater in dit gebied verhoogt het risico daarop namelijk. Tegelijkertijd blijkt uit meerdere reacties ook dat het in bovenwoningen kan spelen, bijvoorbeeld vanwege lekkages die niet worden opgelost.



Ervaringen van bewoners met vocht en schimmel

“Het is zo erg dat ik niet meer boven in mijn slaapkamer kan slapen.”

“Het is nooit opgelost. Ik ben verhuisd naar een bovenwoning.”

“Het appartement is koud en vochtig, er zitten geen ventilatieroosters in de ramen dus ik heb het licht en de ventilator in het toilet altijd aan staan. Er groeit schimmel op mijn spullen. In de winter is het niet warm te stoken, waardoor er meer schimmel is. Ik heb altijd een ontvochter aanstaan, en deze verzamelt 10 liter water per dag.”

“Het probleem zit door de gehele woning (twee etages), en er komen meerdere problemen bij kijken: rotte houtenvloer delen, verzakken van vloer, stank, ongedierte zoals pissebedden en naaktslakken in de slaapkamer.”

“De schimmelvlek en vochtproblemen bij mijn zolderraam spelen al sinds 2017. Het lijkt alsof de klusbedrijven zich er geen raad mee weten. De lekkage van mijn douchevloer is recent, en de verhuurder maakt er geen haast mee (ze weten dat ik al sinds anderhalve maand niet douche in verband met de lekkage).”

“Ik was blij dat ik een huis had nadat ik letterlijk door de vloer was gezakt (door vocht) in mijn oude benedenwoning op het hofje. Wat er nu speelt met de lekkages (meerdere oorzaken) is gekmakend: 24/7 druppelgeluiden en lang door niemand worden geloofd. (...) Bij elke regenbui loopt het water door de gaten naast mijn dakramen zo de wanden in tot aan de eerste etage aan toe. Er is ook nooit een noodvoorziening getroffen en reparatie laat inmiddels al bijna 15 maanden op zich wachten.”

“MAKAS heeft nu voorgesteld voorzetwanden te plaatsen om de vochtproblemen te verbergen in plaats van structureel op te lossen.”

Wat zeggen deskundigen?

Een bezoek met **architect Peter Drijver** aan een paar van de woningen leidt tot de bevinding dat er in de bekeken woningen vaak installatietechnische redenen te vinden zijn voor vocht en schimmel. Zo is er soms wel een mechanische afzuiging geïnstalleerd in de keuken, toilet en badkamer maar is de luchttoevoer en daarmee de luchtverversing niet goed geregeld. Dit leidt tot ophopingen van ‘woonvocht’, met alle gezondheidsrisico’s van dien. Omdat ventilatieroosters voor de kruipruimtes onder begane grondvloeren ontbreken of zijn dichtgezet, is de kans op houtrot daar groter en kan het vocht optrekken in de bouwmuren. De vochtmeter bevestigde in meerdere woningen dat het vochtpercentage in de wanden veel te hoog is. In de ogen van Drijver kan een goed verhuurder ook een monument zo aanpassen dat er sprake is van een gezonde en energiezuinige woning, te beginnen met een verantwoorde isolatie en ventilatie.

We hebben ook meerdere rapporten van de **vocht en schimmelexpert** kunnen inzien die bevestigen dat er sprake is van vocht- en schimmelproblematiek, die bovendien de gezondheid van bewoners aantast.

Reactie verhuurder op schimmelmeldingen bewoners

Veel bewoners geven aan dat het melden (van schimmel, maar ook andere problemen) in hun ogen weinig zin heeft. Vaak duurt het heel lang voordat er gereageerd wordt. Ook komt uit beantwoording naar voren dat als de schimmelmelding wordt opgepakt, dit vaak niet tot een structurele oplossing leidt.

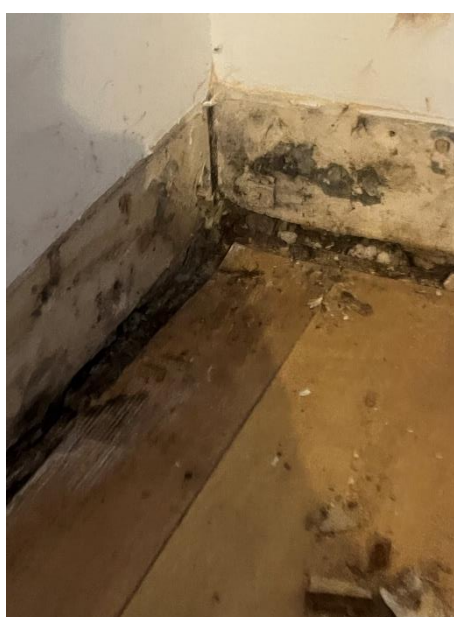
Zo zijn er gevallen dat er simpelweg een plank overheen wordt geplaatst of overheen wordt geverfd. Ook lijkt er gebruik gemaakt van de methode om een chemisch middel in de muren te spuiten, om zo het vocht in de grond te houden. In de praktijk werkt deze methode echter slechts beperkt.

Hoelang duurde het voordat er op jouw melding werd gereageerd?

Halfjaar, langer of nooit	1 tot 6 maanden	Minder dan 1 maand
22 (55%)	10 (25%)	8 (20%)

Is de vocht en schimmelproblematiek na jouw vermelding verholpen?

Ja	Nooit	Tijdelijk, maar probleem kwam terug	Overig
6 (10%)	32 (53,3%)	11 (18,3%)	11 (18,3%)



Signaal 2: ongezonde en gevaarlijke woonomstandigheden

Vocht en schimmel is duidelijk het meest omvangrijke onderhoudsprobleem in het hofje. Tegelijkertijd zijn de signalen rondom onderhoud een stuk breder.

Tegen welke overige gebreken loop jij aan?

Loden leidingen	Ernstige tocht in de winter	Lekkages	Scheuren in de muur
13 (18,3%)	37 (52,2%)	36 (50,7%)	31 (43,7%)

Sommige problemen gaan net als vocht en schimmel gepaard met serieuze gezondheidsrisico's.

Denk bijvoorbeeld aan **loden leidingen**, waar bijna 1 op de 5 bewoners mee te maken heeft. Zo kan het onder andere voor nier- en bloeddrukproblemen zorgen, en kan de ontwikkeling van kinderen en baby's (inclusief tijdens zwangerschap moeder) ernstig aantasten. Er zijn ook bewoners die aangeven niet te weten of ze loden leidingen hebben, en dat ze van plan zijn het te gaan onderzoeken.

Als het gaat om de **scheuren in de muur**, is het moeilijk om eenduidig te zeggen wat dit signaal betekent, omdat we dit signaal niet extra hebben onderzocht. Een scheur hoeft op zichzelf geen probleem te zijn, maar als de scheur groter wordt is het wel zaak om te handelen. Gezien het grote aantal scheuren is het wel de moeite waard om dit gericht te onderzoeken, zeker omdat het om gemeentelijke monumenten gaat.

De **ernstige tocht in de winter** tast enerzijds het woongenot ernstig aan. Bewoners zitten thuis in de kou, worden sneller moe en ziek. Tegelijkertijd is het ook een dure grap: als je in de winter toch warm thuis wil zitten, moet je daar immers flink tegenop stoken. Aangezien het sociale huur betreft, met veel bewoners die het niet breed hebben, is het financieel voor veel bewoners moeilijk door te komen.

Bewoners geven daarom ook aan, naast de andere onderhoudsproblemen, graag ook te verduurzamen. Door de monumentale status is het niet altijd makkelijk om te isoleren, maar vacuumglas is een voorbeeld van een maatregel die wel vergunningsvrij kan.

De meerderheid van de bewoners heeft te maken met **lekkages**. Dit is een belangrijke veroorzaker van schimmel in bovenwoningen: meerdere bewoners geven aan dat het water bij regen zo naar binnen loopt. Het tast de bebouwing aan, bijvoorbeeld omdat water structureel de muur in lekt en daarmee bijvoorbeeld de isolatie en constructie aantasten. Ook leidt het tot gevaarlijke situaties, bijvoorbeeld wanneer het lekkende water bij de stoppenkast terechtkomt.

Daarnaast ontvingen we ook meerdere zorgelijke signalen over gevaarlijke woonsituaties die niet worden opgelost. Denk bijvoorbeeld aan:

- **Gevaarlijke elektra:** als gevolg van sterk verouderde, dan wel de slechte staat van elektra, en lekkages, veel zorgen van de bewoners over de veiligheid daarvan. Vonken die van stopcontacten opkomen, elektriciëns die aangeven dat de situatie levensgevaarlijk is, lekkages die zorgen voor water in stopcontacten. Douchewater dat onder stroom staat. Veel signalen over onveilige elektra in de badkamer.
 - Ondanks dat we hier niet gericht naar vroegen, gingen 15 van de 40 aanvullende signalen (37,5%), hierover
- **Extreme bouwkundige aantasting.** Plafonds en vloeren die doorzakken, verzakte trappen, poreuze muren
- **Gaslekken en kapotte gaskranen** die niet worden aangepakt.
- **Zorgen over brandveiligheid.** Meerdere bewoners geven aan zich serieuze zorgen te maken over brandveiligheid. Dat betreft zowel de problemen met elektra als zorgen over het missen van een vluchtroute bij de bovenwoningen. Dit heeft onder andere te maken met de kleine dakramen.

Bewoners over onveilige situaties in hun huis:

“Verrote kozijnen die een gevaar zijn wegens hout rot, scheuren in mijn muren.”

“Volledig doorgebrande stoppenkast. Het plastic van de elektriciteitsdraden was volledig gesmolten en het heeft niet veel gescheeld of er was brand ontstaan. De stoppenkast is vervangen maar aan het hele elektra systeem, dat overigens nergens geaard is, is niets gedaan.”

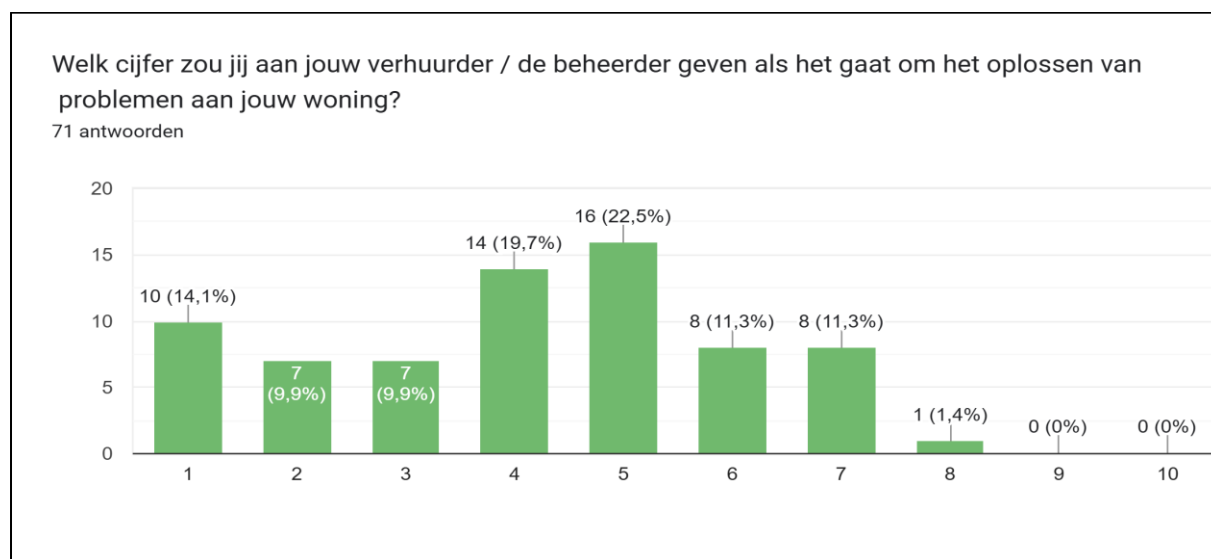
“Door het vocht in huis laat het stucwerk en daarmee ook de contactdozen los van de wand, meerdere keren heeft dit tot gevaarlijke situaties geleid (bv volledig van de muur komen wanddoos tijdens stofzuigen. Ook komt er bij een van de lekkages op de slaapkamer regen uit en langs het stopcontact.”

“Ik vraag me af hoe gevaarlijk de bovenwoningen zijn aangezien er geen enkele vluchtroute is bij brand. Door die mini zolderraampjes kun je ook niet vluchten. Loden leidingen zijn sowieso een risico. Lekkages bij regen die al jaren duren tasten de isolatie en constructie aan. Ook is gebleken dat de isolatie in het dak folie mist waardoor uiteindelijk de houten constructie gaat rotten door condens.”

“Op een gegeven moment was er kortsluiting bij mijn oven en zat er water in het stopcontact. Dat zit in dezelfde muur als mijn schouw. Ik had kortsluiting en begreep niet waar het vandaan kwam. Ik haalde alle stekkers eruit, maar dacht er niet direct aan om de stekker van mijn oven eruit te halen. Daar bleek vocht in het stopcontact te zijn gelekt.”

Signaal 3: slechte omgang met bewoners

Al bij de bewonersbijeenkomst in mei ontvingen we veel signalen over onaangename communicatie en een vervelende omgang van de verhuurder (met name beheerder MAKAS) met de bewoners. In de enquête komt een duidelijk beeld naar voren van een verhuurder die problemen stelselmatig ontkent, bij huurders neerlegt of simpelweg niet oplost, als er al op signalen wordt gereageerd. Hetzelfde patroon komt zo vaak terug dat er niet meer van incidenten gesproken kan worden: er is sprake van doelbewuste ontkenning en ontmoediging om zo onderhoudskosten te besparen.



Bewoners geven gemiddeld een 4,1 als het gaat om het aanpakken van de problemen in de woningen.

Hoe ervaar je de omgang en communicatievormen van MAKAS?

(Zeer) aangenaam	Neutraal	(Zeer) onaangenaam
7 (9,9%)	35 (49,3%)	29 (40,8%)

Welke van de volgende dingen heb je weleens meegemaakt?

Geen reactie op klacht	Ontkenning of schuld geven aan bewoner	Ik heb mij weleens sociaal onveilig gevoeld	Er wordt iets beloofd, maar dat wordt niet nagekomen	Het verschilt per medewerker wat voor verhaal ik te horen krijg
29 (61,7%)	30 (63,8%)	12 (25,5%)	23 (48,9%)	15 (31,9%)

Hierbij kan de **relatie tussen slechte communicatie en omgangsvormen en achterstallig onderhoud** (en daarmee: ongezonde dan wel onveilige woonsituaties). Het nemen van maatregelen wordt vaak maximaal uitgesteld tot het niet anders kan. En wanneer er dan toch iets gebeurt, betreft het vaak een goedkope symptoomoplossing in

plaats van dat de kern van het probleem wordt aangepakt.

Wat zeggen bewoners over omgangsvormen vanuit MAKAS?

Ontkennen of bagatelliseren van problemen / schuld bij bewoners

“De schimmel is niet verwijderd maar er zijn platen overheen geplaatst en gestuct. De schimmel zit er dus nog steeds. Slechte communicatie. Het gevoel geven dat het jouw schuld is, 'het is een keuze om zo te wonen'. Behandeld worden als een zeur.”

“Ik krijg vaak laat antwoord, en steeds andere conclusies te horen. Er lijkt slecht met de klusbedrijven gecommuniceerd te worden, en mijn klachten lijken geen toereikend budget te verdienen.”

“Bewoners worden laat geïnformeerd over onderhoud, ingezette klusbedrijven leveren lapwerk, en de schuld van schimmel wordt bij de bewoner gelegd.”

“Van melding maken tot herstel heeft een jaar geduurd (21 okt '23 -14 nov '24). Verschillende bedrijven werden benaderd voor offertes, het was een moeizaam traject. Slechte communicatie. Ik kreeg het gevoel dat ik een zeur was: 'je kiest ervoor om zo te wonen', werd er gezegd, met andere woorden, je woont in een oud huis dus... Een jaar lang heb ik zo gewoond. In 4 van de 5 ruimtes waren lekkages. Op de begane grond kon ik niet wonen door de schimmel.”

Ontwijken en vertragen

“Ik wil graag goed en fijn met mensen omgaan, maar het is een soort schimmenspel, waarbij ik gewoon niet weet wat ik aan ze heb, wat ik kan verwachten en wanneer. Uiteindelijk voel ik me een soort zeurpiet die maar blijft aandringen, maar ja, wat moet ik anders?”

Intimidatie en onaangename communicatie

“Er wordt vaak niet gereageerd op mails. Terugbelbeloften worden niet nagekomen. De communicatie is altijd vaag en er worden nooit concrete toezeggingen gedaan. Daarbij werd mij onlangs verweten dat ik niet zou willen meewerken met het oplossen van de vochtproblemen. Een beschuldiging zonder enige aanleiding. Verder hebben we meerdere keren gehad dat [verhuurder, geanonimiseerd] van MAKAS zonder afspraak op de stoep stond en even binnen wilde kijken. Ook al heb ik hem erop gewezen dat hij een afspraak moet maken, wilde hij toch binnen komen.”

“Intimiderend gedrag van [verhuurder, geanonimiseerd]. Verschijnen zonder afspraak tijdens pakjesavond; hard bonken aan mijn deur wanneer ik hem niet naar binnen wilde laten–wat ik overigens beleefd had aangegeven–tijdens een gesprek met ambtenaren in mijn huis; boos schreeuwen dat hij mij een rekening gaat sturen voor de tijd die hij kwijt is aan buiten wachten tijdens dat gesprek.”

“MAKAS neemt niet alleen de problemen niet serieus, maar is ook ronduit onbeschoft in het contact met de huurders. Daarbij komt dat er absoluut geen communicatie mogelijk is omtrent de gebreken, het is dan ook volkomen onduidelijk voor de huurder of zij wel van plan zijn om iets aan te pakken en zo ja, hoe.”

We vroegen bewoners ook naar **geldzaken**. Ondanks de structurele gebreken, en ondanks het feit dat er vaak al decennia niet aan fatsoenlijk onderhoud is gedaan, gaat de huur in bijna altijd jaarlijks omhoog. Er zijn 5 gevallen van huurkorting, dan wel huurbevriezing bekend.

Wanneer mensen vanwege schimmel of om andere redenen een woning moeten verlaten, moeten zij regelmatig een nieuw huurcontract afsluiten met een veel hogere huurprijs. Daarmee heeft de verhuurder een financiële prikkel om problemen in woningen pas op te lossen als mensen de woning verlaten hebben.

Over het algemeen hebben mensen weinig problemen met hoe de betalingen met MAKAS gaan. Enkele verontrustende signalen die we wel ontvingen:

- Soms betalen mensen al een aantal jaren enkele tientallen euro's per maand te veel
- Er worden facturen gericht op bewoners voor kosten die eigenlijk bij de verhuurder liggen
- Wantrouwen over de mate waarop het energielabel (dat invloed heeft op huurprijs) wel klopt

Een huurverhoging mag nooit vanzelfsprekend zijn, zeker niet als de woning niet op orde is. Het is van essentieel belang dat huurders alleen geconfronteerd worden met hogere huurprijzen wanneer de woning daadwerkelijk in goede staat verkeert. Een deugdelijke woning betekent dat deze veilig, schoon, goed onderhouden én geschikt is voor bewoning volgens wettelijke normen. Pas wanneer hieraan is voldaan, kan een huurverhoging overwogen worden. Juist in de sociale huur zou de kwaliteit op orde moeten zijn: te vaak hebben huurders met een laag inkomen te maken met ondermaatse woonomstandigheden. Fatsoenlijk en betaalbaar wonen is een recht, geen luxe.

Bijlage 1: Het Hofje in vogelvlucht

De Van Ostadewoningen zijn aan het einde van de 19^e eeuw gebouwd, en bevinden zich aan de Van Ostadestraat, Hannemanstraat en Jacob Catsstraat, in de Schilderswijk. Het complex is een gemeentelijk monument.

Het complex bestaat uit 191 woningen, waarvan er momenteel volgens tellingen van bewoners 18 woningen leeg staan en 173 bewoond zijn. Dat betekent dat er met 71 reacties 41% van alle bewoners bereikt zijn. Daarnaast weten we dat enkele bewoners samen één formulier hebben ingevuld. Het werkelijke aantal ligt dus nog hoger.

De woningen zijn oorspronkelijk gebouwd als Joods hofje, al ontstond er al snel een sterk gemengde groep bewoners en is het Joodse karakter vooral nog vindbaar in het ontstaansverhaal en een aantal ornamenten. Alle hofjes worden nog steeds als sociale huur verhuurd. De laatste grootschalige renovatie vond plaats in de jaren '70.

De woningen zijn in eigendom van de Stichting tot het verschaffen van Woningen aan Minvermogenden, maar worden beheerd door Makelaars Associatie Den Haag, ook wel bekend als MAKAS. Het complex Van Ostadewoningen staat op de Monumentenlijst van de gemeente Den Haag vanwege 'de schoonheid, de architectuurhistorische en sociaalhistorische waarde, waarvan de opzet in Nederland uniek is'.

Signalen over slecht onderhoud in het Hofje zijn niet nieuw. Eerder trokken bewoners al meermaals aan de bel. In maart 2025 kwam onderzoeksprogramma AVROTROS Radar¹ langs bij bewoners vanwege de schimmelproblematiek en de gezondheidsgevolgen die dit heeft voor bewoners. In gesprek met de journalist wordt er door de woordvoerder van MAKAS ontkend dat er te weinig gebeurt.

Alhoewel MAKAS is ingehuurd voor woordvoering en beheer van de woningen, is de stichting eindverantwoordelijk, ook in het geval bij gebreken. Dit is ook bevestigd door het college naar aanleiding van eerdere schriftelijke vragen van GroenLinks.

¹ <https://radar.avrotros.nl/artikel/fragment-slecht-onderhoud-in-de-hofjes-van-de-schilderswijk-61369>

Bijlage 2: Context beleid en regelgeving

In het voorgaande voorwoord en in de lijst met eisen is al een aantal wetten en andere soorten regelgeving langsgekomen die op de situatie van het hofje van toepassing zijn. In dit deel van het zwartboek worden deze regels puntsgewijs verder toegelicht.

Erfgoedverordening Den Haag

De Van Ostadewoningen zijn gemeentelijke monumenten. Dat betekent dat ze ook onder de Haagse erfgoedverordening vallen: hierin is vastgelegd wat er van de eigenaar van een monument wordt verwacht. Hierin is ook een instandhoudingsplicht opgenomen: dat houdt onder andere in dat het verboden is om onderhoud dat noodzakelijk is voor de instandhouding van het monument niet uit te voeren. Als een eigenaar zich hier niet aan houdt, kan de gemeente duizenden euro's aan boetes uitschrijven.

Wet Goed Verhuurderschap

De Wet goed Verhuurderschap maakt het voor de gemeente mogelijk om te handhaven op slecht gedrag van verhuurders. Deze wet geeft gemeenten meer mogelijkheden om ongewenst verhuurbedrag, zoals woondiscriminatie, intimidatie, slecht informeren, onredelijke servicekosten en een te hoge borg tegen te gaan. Intimidatie is in de Wet Goed Verhuurderschap breder gedefinieerd dan in het strafrecht. Ook het doelbewust ontmoedigen van het maken van klachten of het halen van je recht draagt er bijvoorbeeld aan bij. De Haagse Pandbrigade is verantwoordelijk voor de handhaving. Dit kan leiden tot een last onder dwangsom, een bestuurlijke boete of een last onder bestuursdwang. In uiterste gevallen kan het beheer zelfs worden overgenomen.

Achterstallig onderhoud

Echter kan de gemeente ook zonder deze vergunning controleren op de staat van de woningen. Dit is bij de gemeente Den Haag de verantwoordelijkheid van de Haagse Pandbrigade. De Haagse Pandbrigade controleert woningen onder andere op achterstallig onderhoud en onveilige woonsituaties. Voldoet het pand niet aan de regels? Dan kan de gemeente bijvoorbeeld:

- de eigenaar verplichten de illegale activiteit te stoppen
- de eigenaar verplichten noodzakelijk onderhoud uit te voeren
- de bouwwerkzaamheden stilleggen
- een pand sluiten

Achterstallig onderhoud, verkrotting en ongezond wonen:

De belangrijke wet- en regelgeving waarin zaken over de staat van (verhuurde) woningen is vastgelegd, is Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (WB). Hierin is vastgelegd dat de verhuurder van een huurwoning wettelijk verplicht is om de woning in goede staat te houden en de benodigde herstellingen uit te voeren, conform de regels zoals vastgelegd in artikel 7:204-280 BW, tenzij het huurcontract of specifieke wetgeving anders bepaalt.

In de praktijk betekent dit dat de verhuurder verantwoordelijk is voor het onderhoud en het verhelpen van gebreken aan de woning (kleine herstelwerkzaamheden zoals bijvoorbeeld het vervangen van een lamp, of schade die is aangebracht door de huurder zelf daargelaten).

Overlegwet

De Overlegwet, ook wel de “Wet op het overleg huurders verhuurder” regelt het informatierecht, adviesrecht, overlegrecht, agenderingsrecht en instemmingrecht van huurders. In het kort komt deze wet erop neer dat verhuurders hun huurders (vaak in formele vormen zoals huurdersorganisaties en bewonerscommissies) goed moeten informeren over het beleid en beheer van de woningen. Hieronder valt ook het goed informeren over zaken rondom onderhoud aan woningen. Vervolgens hebben huurders het recht om advies uit te brengen over elk plan van de verhuurder.

Overige ondersteuning gemeente

Naast deze formele wet en regelgeving ondersteunt de gemeente Den Haag huurders ook nog op andere manieren als het gaat om onderhoud aan woningen.

Zo ondersteunt de gemeente huurders van particuliere huurwoningen die gebruik willen maken van het **initiatiefrecht**. Dit is het recht om energiebesparende maatregelen van particuliere verhuurders te vragen. Hiermee kan een huurder diens verhuurder vragen om

- Dakisolatie
- Gevelisolatie en raamisolatie
- Isolatie van de vloer (als daar een kruipruimte onder zit)
- Het vervangen van een cv-ketel van meer dan 10 jaar oud door een energiezuinige cv-ketel

Ook ondersteunt de gemeente huurders via het **proceskostenfonds**. Hier kan alleen gebruik van worden gemaakt als het niet gelukt is om samen met de verhuurder het probleem op te lossen. Wanneer de Huurcommissie een uitspraak heeft gedaan over een huurprobleem, en de volgende stap voor de huurder is om naar de rechter te stappen, kan de gemeente de huurder helpen met de financiële kosten voor de rechtszaak (proceskosten).