Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2026–2027

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

199

Vragen van het lid **Steen** (CDA) aan de Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening over *het bericht «Vereniging Eigen Huis: te veel klachten over makelaars en oneerlijke huizenverkoop»* (ingezonden 2 september 2026).

Antwoord van Minister **Boekholt-O'Sullivan** (Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening) (ontvangen 1 oktober 2026).

Vraag 1
Deelt u de opvatting dat het grote aantal meldingen bij het Meldpunt Makelaardij van Vereniging Eigen Huis de vraag oproept of woningzoekenden bij het bieden op een woning wel een eerlijke en gelijke kans krijgen?[1]

Antwoord 1
Helaas toont het heropende meldpunt aan dat onder andere problemen zoals belangenverstrengeling en het tussentijds veranderen van de spelregels nog steeds aanhouden. Het koopproces hoort voor iedereen transparant en integer te verlopen. Ik ben van mening dat er sprake moet zijn van gelijke behandeling, zodat iedere geïnteresseerde onder dezelfde voorwaarden kan deelnemen aan het koopproces.

Vraag 2
Hoe beoordeelt u de signalen uit het Meldpunt Makelaardij in het licht van uw eerdere antwoorden dat de handhaving van de afspraken rond het biedlogboek tekortschiet en dat brancheorganisaties niet proactief controleren of het biedlogboek daadwerkelijk wordt verstrekt?[2]

Antwoord 2
Uit de evaluatie van het Verbeterplan door onderzoeksbureau RIGO blijkt dat de sector verschillende stappen heeft gezet om het koopproces te verbeteren,[3] maar ook dat de naleving en handhaving van de binnen de sector gemaakte afspraken onvoldoende zijn. Naar aanbeveling van RIGO om zelfregulering verder te versterken en om de motie van lid Mooiman af te

[1] NOS, 28 augustus 2026 (https://nos.nl/artikel/2628595-vereniging-eigen-huis-te-veel-klachten-over-makelaars-en-oneerlijke-huizenverkoop)
[2] Aanhangsel Handelingen II 2025/26, nr. 2190
[3] RIGO, 8 april 2025 (Evaluatie Verbeterplan «Vertrouwen in het koopproces» RIGO)

ah-tk-20262027-199
ISSN 0921 - 7398
's-Gravenhage 2026

doen,[4] ben ik nogmaals met de ondertekenaars van het Verbeterplan om de tafel gegaan om te kijken of zelfregulering verder versterkt kon worden. Helaas is gebleken dat het de beroepsorganisaties niet lukt om de noodzakelijke stappen te zetten om het consumentenbelang te borgen. Gelijktijdig met deze antwoorden stuur ik uw Kamer een brief waarin ik aankondig een vorm van beroepsregulering van het makelaarsberoep uit te werken om misstanden tegen te gaan en om onder andere het correcte gebruik van het biedlogboek af te dwingen.

Vraag 3
Hoe kunnen woningzoekenden erop vertrouwen dat vooraf gecommuniceerde spelregels tijdens het biedproces worden nageleefd, nu bij het Meldpunt Makelaardij meldingen zijn binnengekomen over het tussentijds veranderen van deze spelregels?

Antwoord 3
Op dit moment gelden voor makelaars die zijn aangesloten bij een beroepsorganisatie gedragsnormen, zoals het communiceren en naleven van vooraf bepaalde spelregels in een biedproces. De gedragsnormen en technische afspraken hierover verschillen tussen NVM en Vastgoed Nederland, voor ongebonden makelaars gelden er geen gedragsnormen. Ik ga daarom binnen de uitwerking van de beoogde beroepsregulering ook uniforme gedragsnormen onderzoeken welke opgelegd kunnen worden aan alle makelaars, ongeacht de aansluiting bij een beroepsorganisatie.

Vraag 4
Hoe wordt voorkomen dat woningzoekenden op basis van onjuiste of niet-controleerbare mededelingen over andere biedingen onder druk worden gezet om hun bod te verhogen?

Antwoord 4
Om te voorkomen dat woningzoekenden onjuiste of niet-controleerbare mededelingen over andere biedingen krijgen is het zaak dat het biedproces inzichtelijk en controleerbaar verloopt. Dit punt wordt meegenomen in de uitwerking van de aangekondigde beroepsregulering. Bijvoorbeeld door op te nemen in de gedragsnormen dat een makelaar een biedlogboek conform NTA 8061 dient bij te houden. Deze NTA-norm bevat minimumeisen voor het biedproces en de registratie en verstrekking van biedingsinformatie.

Vraag 5 en 7
Welke maatregelen overweegt u naar aanleiding van deze signalen, nu u heeft aangegeven mogelijke maatregelen tegen wanpraktijken op de woningmarkt met de Kamer te willen bespreken?[5]
Wat is de actuele stand van het onderzoek naar de mogelijkheden voor wet- en regelgeving dat volgens uw eerdere antwoorden inmiddels loopt, en heeft u inmiddels een voorkeursoptie?

Antwoord 5 en 7
De afgelopen periode zijn er verschillende pogingen geweest om tot de versterking van zelfregulering te komen. Tot mijn telleurstelling zijn de beroepsorganisaties niet in staat gebleken om de benodigde stappen te zetten om het consumentenbelang te borgen. Om tot een eerlijk koopproces te komen ga ik beroepsregulering nader uitwerken zoals genoemd in het antwoord op vraag 2.

Vraag 6
Deelt u de opvatting dat deze nieuwe signalen, in samenhang met de eerder vastgestelde tekortkomingen in naleving en handhaving, laten zien dat strakkere regels voor het biedproces nodig zijn en dat daarbij ook wettelijke regels moeten worden overwogen?

---

[4] Kamerstuk II, 2025–2026, 36 800 XXII, nr. 19
[5] ANP, 28 augustus 2026, «Boekholt-O'Sullivan overweegt stappen tegen misstanden makelaars»

Antwoord 6
Ja, daarom heb ik de afgelopen periode onderzoek gedaan naar verschillende vormen van regulering. Uiteindelijk gaat, na afweging op verschillende onderdelen, mijn voorkeur uit naar het onderzoeken van een registerplicht in combinatie met wettelijke gedragsnormen.

Vraag 8 en 9
Hoe weegt u het argument van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM) dat aangesloten makelaars door zelfregulering aan verplichtingen zijn gebonden die niet gelden voor ongebonden makelaars?[6]
Hoe weegt u daarbij de bevinding van RIGO dat bij NVM en Vastgoed Nederland aangesloten makelaars gezamenlijk naar schatting 90 tot 96 procent van de woningverkopen begeleiden?[7]

Antwoord 8 en 9
Het klopt dat leden van beroepsorganisaties gebonden zijn aan zelfregulerende verplichtingen, welke niet gelden voor ongebonden makelaars. Om inzicht te krijgen in de samenstelling van de branche heb ik RIGO in 2026 de opdracht gegeven onderzoek te doen naar de verhouding tussen gebonden en ongebonden makelaars. Uit dit onderzoek blijkt dat het aandeel woningverkopen dat wordt begeleid door een niet-aangesloten makelaar relatief gering is. RIGO schat dat dit in 2024 minimaal circa 4% en maximaal circa 10% van alle kooptransacties in Nederland betrof. Gelijktijdig met de Kamerbrief deel ik als bijlage ook een nieuw onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut naar consumentenervaringen met makelaars tijdens het koopproces van een woning. Een van de conclusies van de onderzoekers is dat negatieve ervaringen niet uitsluitend kunnen worden toegeschreven aan ongebonden makelaars. Er kon namelijk geen verschil worden aangetoond in het aantal geconstateerde negatieve ervaringen tussen gebonden en ongebonden makelaars. De verhouding van de misstanden komt nagenoeg overeen met de verhouding tussen gebonden en ongebonden makelaarskantoren in het onderzoek van RIGO.

Vraag 10
Hoe weegt u daarbij de conclusie van RIGO dat betere naleving van het Verbeterplan het keurmerk van brancheorganisaties kan versterken?[8]

Antwoord 10
Ik kan mij vinden in de conclusie van RIGO dat een betere naleving van het Verbeterplan kan bijdragen aan de versterking van het keurmerk van de brancheorganisaties. Uit het marktonderzoek van RIGO blijkt bovendien dat de brancheorganisaties een groot deel van de markt vertegenwoordigen. Ik verwacht daarom dat brancheorganisaties als kwaliteitskeurmerk het Verbeterplan op alle punten opvolgen. Helaas hebben de brancheorganisaties aangegeven niet proactief te willen handhaven onder de eigen leden, waardoor zelfregulering niet voldoende werkt. Ik ga daarom aan de slag met beroepsregulering.

Vraag 11
Hoe weegt u het risico dat strakkere regels en handhaving tot ledenverlies leiden, gelet op de door RIGO genoemde bedrijfseconomische voordelen van branchelidmaatschap en de constatering dat een gestelde toename van opzeggingen niet zichtbaar is in de beschikbare ledengegevens?

Antwoord 11
RIGO heeft geconcludeerd dat het aantal ongebonden makelaarskantoren is toegenomen. Er kon echter niet worden vastgesteld dat deze stijging het gevolg is van het uitschrijven van makelaarskantoren bij beroepsorganisaties omwille van regeldruk, dit signaal is ook niet naar voren gekomen in eerdere gesprekken met de beroepsorganisaties.

---

[6] NVM, 12 april 2024 (https://www.nvm.nl/media/5f5j2mbc/stand-van-zaken-wetgeving-biedlogboek-en-tuchtrecht.pdf)
[7] Kamerstuk 32 847, nr. 1451, bijlage 2026D21730
[8] Kamerstuk 32 847, nr. 1319, bijlage 2025D15150