



ZORGELOOS WONEN

De sleutel tot servicegericht (ver)huren

***Een onderzoek naar hoe vastgoedbeheerders
huurders kunnen ontzorgen met gerichte
servicedienstverlening***



Tessa Karman | Scriptie 2025-I

De sleutel tot servicegericht (ver)huren

Een onderzoek naar hoe vastgoedbeheerders huurders kunnen ontzorgen met gerichte servicedienstverlening.

Auteur

Tessa Karman
tessa-karman@live.nl

2025-I MSRE

Amsterdam School of Real Estate
Scriptie | Tessa Karman

1^e beoordelaar

drs. A.R. (Arthur) Marquard

2^e beoordelaar

R. (Roelfke) Buitink

Gepubliceerd op

15-10-2025



*“Een huurder kiest een woning,
maar blijft voor de service.”*

– Kenneth Hartley Blanchard

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt de afstudeerscriptie *‘De sleutel tot servicegericht (ver)huren’*. Dit rapport is geschreven ter afronding van de Master of Science in Real Estate (MSRE) aan de Amsterdam School of Real Estate (ASRE).

Na het afronden van mijn hbo-opleiding nam ik mijzelf stellig voor: *“Nooit meer een scriptie schrijven”*. Ik dacht dat dit hoofdstuk definitief was afgesloten. Toch stond ik nog geen vijf jaar later opnieuw aan de start van een scriptietraject. Deze keer voor mijn MSRE-opleiding aan de ASRE. Met enige terughoudendheid begon ik eraan, wetend hoeveel tijd, energie en avonduren het zou vragen. Maar dankzij de betrokken en deskundige begeleiding van Arthur Marquard vond ik al snel weer vertrouwen en motivatie om dit scriptietraject met volle overtuiging aan te gaan.

Het schrijven van deze scriptie bleek uiteindelijk een waardevolle reis. Het gaf mij de kans om mijn kennis van vastgoed met dienstverlening te combineren, verder te verdiepen in huurdersbehoeften, maar ook om kritisch te leren onderzoeken en verbanden te leggen tussen theorie en praktijk.

Mijn grootste dank gaat uit naar Arthur Marquard. Zijn beschikbaarheid, motiverende woorden en constructieve feedback hebben mij steeds weer richting gegeven en gemotiveerd om verder te komen. Hij wist de juiste balans te vinden tussen steun en uitdaging, waardoor ik dit traject met vertrouwen en enthousiasme heb kunnen afronden.

Tot slot wil ik mijn werkgever Rob Noort bedanken voor de kans om deze studie naast mijn werk te mogen volgen. Ook mijn familie en vriend ben ik dankbaar voor hun steun en begrip gedurende dit proces. Zij hebben mij de rust en ruimte gegeven om deze scriptie tot stand te brengen.

Met dit onderzoek wil ik niet alleen bijdragen aan meer inzicht in servicedienstverlening, maar ook inspiratie bieden voor de verdere ontwikkeling van serviceconcepten in de woningmarkt, met als doel het woongenot van huurders zo optimaal mogelijk te maken. *Een huurder kiest voor een woning, maar blijft voor de service.*

Ik wens u veel leesplezier.

Tessa Karman

Twello, 15 oktober 2025

Managementsamenvatting

De woningmarkt in Nederland is in beweging en kent de nodige uitdagingen. Eén daarvan is de toenemende vraag naar ontzorging, flexibiliteit en transparantie vanuit huurders. In tegenstelling tot deze behoefte is de wet- en regelgeving juist beperkend en strenger geworden. Waar in de kantorenmarkt het aanbieden van full-service concepten als gangbaar wordt gezien, staat de woningmarkt nog aan het begin van deze ontwikkeling. Dit onderzoek richt zich op de wijze waarop vastgoedbeheerders hun huurders kunnen ontzorgen middels het aanbieden van servicedienstverlening. De hoofdvraag hiervoor luidt als volgt:

‘Op welke wijze kan een vastgoedbeheerder van huurwoningen middels het aanbieden van een full-serviceconcept huurders ontzorgen gedurende de huurperiode op basis van hun specifieke behoeften?’

Huurders ervaren de start van een huurperiode soms als stressvol door een onbekend proces. De huurder dient bijvoorbeeld nutsvoorzieningen af te sluiten en een verhuisbedrijf in te schakelen. Een vastgoedbeheerder is bekend met deze materie, maar voor een huurder is dit vaak onbekend terrein. De wet- en regelgeving beperkt de mogelijkheden voor het aanbieden van services, waardoor innovatie in serviceconcepten wordt weerhouden en huurders niet optimaal in hun servicebehoeften kunnen worden voorzien.

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen op welke wijze vastgoedbeheerders huurders optimaal in hun servicebehoeften kunnen voorzien en daarbij rekening kunnen houden met de op essentiële factoren voor een succesvolle implementatie.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van methodologische triangulatie door zowel literatuurstudie, documentenanalyse, enquêtes en interviews toe te passen. Voor het theoretisch kader is gebruik gemaakt van verschillende theorieën en modellen: REaaS, het KANO-model, Willingness to Pay, SERVQUAL en het DISC-model voor het in kaart brengen van de leefstijlsegmentatie. De structuur is opgebouwd volgens de TPA-methodiek.

De belangrijkste resultaten zijn:

<u>Leefstijlen (DISC)</u>	Op basis van dit onderzoek is geen correlatie tussen de verschillende leefstijlprofielen en de servicebehoeften gevonden. Wél kan deze bijdragen aan het optimaliseren van de communicatie.
<u>Servicebehoeften</u>	Huurders hebben veel behoefte aan transparante communicatie en bij voorkeur één vast aanspreekpunt. De nutsvoorzieningen, schoonmaak en digitale ondersteuning worden gezien als basisdienstverlening. De huismeester en pakketkasten worden als prestatieverhogende factor gezien.
<u>Willingness to Pay</u>	Er is een beperkte bereidheid om te betalen voor aanvullende dienstverlening, maar op basis van de interviews kan afgevraagd worden of huurders dit ook daadwerkelijk gaan betalen. De algemene tendens is dat er veel verwachtingen zijn, maar de daadwerkelijke bereidheid om te betalen laag is. Indien er bereidheid is om te betalen,

	worden modulaire pakketten aangeraden (goed, beter en best) om de huurder te voorzien in de behoefte aan invloed en flexibiliteit.
<u>Wet- en regelgeving</u>	De wet- en regelgeving zorgt voor extra bescherming aan de zijde van de huurder, maar beperkt ook de ruimte én motivatie voor het ontwikkelen van innovatieve servicedienstverlening concepten.
<u>Implementatie</u>	Voor een succesvolle implementatie zijn strategische samenwerkingen met externe partijen essentieel. De digitale ondersteuning hiervoor moet betrouwbaar en functioneel zijn evenals beheersbaar om modulaire pakketten administratief af te kunnen rekenen.

Op basis van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat het servicegericht (ver)huren van woningen de huurderstevredenheid kan verhogen indien het operationeel uitvoerbaar is én past binnen de gestelde juridische kaders. Het advies is om te werken met goed-, beter- en best pakketten. De digitale ondersteuning hiervoor om bijvoorbeeld een pakket te wijzigen moet goed ingericht zijn waardoor een beheerder overzicht kan houden zowel gedurende het beheer als tijdens de afrekenperiode van de servicekosten. Het is belangrijk dat de beheerder de kosten transparant kan laten inzien en dat de communicatie hierover overzichtelijk en begrijpelijk is voor een huurder. Strategische samenwerkingen met betrouwbare leveranciers zijn essentieel om kwaliteit te kunnen leveren aan de huurders, het aanbod beheersbaar te houden én operationele risico's te minimaliseren.

Voor vastgoedbeheerders en beleggers geeft dit onderzoek richting aan de zienswijze op servicedienstverlening binnen REaaS en inzicht in de belangen voor beide partijen. Hoewel de woningmarkt momenteel wordt gedomineerd door een overspannen vraag, blijft het belangrijk om de toekomst niet uit het oog te verliezen.

“Een huurder kiest een woning, maar blijft voor de service.”

Inhoudsopgave

1 Inleiding	- 9 -
1.1 Aanleiding	- 9 -
1.2 Probleemstelling	- 9 -
1.3 Doelstelling	- 9 -
1.4 Hoofd- en deelvragen	- 10 -
1.5 Afbakening	- 10 -
1.6 Opbouw onderzoek	- 10 -
1.7 Relevantie	- 11 -
1.8 Leeswijzer	- 11 -
2 Theoretisch kader	- 13 -
2.1 Serviceconcepten	- 14 -
2.2 Services	- 15 -
2.3 Leefstijlen	- 19 -
2.4 Institutionele aspecten	- 21 -
2.5 Implementatie	- 27 -
2.6 Literatuurtabel	- 28 -
2.7 Conceptueel model	- 29 -
3 Methodologie	- 31 -
3.1 Onderzoeksopzet	- 31 -
3.2 Onderzoeksmethoden	- 32 -
3.3 Validiteit en betrouwbaarheid	- 34 -
4 Analyse	- 36 -
4.1 Literatuuronderzoek	- 36 -
4.2 Documentenanalyse	- 36 -
4.3 Enquête	- 37 -
4.4 Interviews	- 42 -
4.5 Synthese	- 46 -
5 Conclusie, aanbeveling en reflectie	- 48 -
5.1 Conclusie	- 48 -
5.2 Aanbeveling	- 51 -
5.3 Reflectie	- 52 -
Bibliografie	- 53 -
Bijlagen	- 56 -
Bijlage 1 Servicekosten; short- en longlist	- 56 -
Bijlage 2 Enquête	- 57 -

2.1 Enquêtevragen.....	- 57 -
2.2 Enquêteresultaten - Algemeen	- 62 -
2.3 Enquêteresultaten - DISC-profiel in relatie tot servicebehoeften.....	- 68 -
2.4 Enquêteresultaten - Analyse Python	- 69 -
Bijlage 3 Interviews.....	- 85 -
3.1 Introductie interview	- 86 -
3.2 Interviewvragen	- 87 -
3.3 Interview - Roelfke Buitink.....	- 88 -
3.4 Interview - Margot Paridaans	- 90 -
3.5 Interview – Herman Kok.....	- 93 -
3.6 Interview – Jeanine de Haan.....	- 96 -
3.7 Interview – Eveline van Doorn	- 99 -
3.8 Interview – Rob Noort.....	- 102 -
Bijlage 4 Duidelijkheid over huur en servicekosten.....	- 105 -
Bijlage 5 Wet modernisering servicekosten	- 106 -

1 | Inleiding

1.1 | Aanleiding

Met het ondertekenen van je huurovereenkomst kies je niet alleen voor een woning, maar voor zorgeloos woongenot – een plek waar comfort en gemak centraal staan.

Voor NederBeheer (NederWoon Vastgoedbeheer B.V.) ben ik werkzaam als vastgoedmanager en onze missie is de klant – een belegger – volledig te ontzorgen als het om vastgoed gaat. Om dit mogelijk te maken werken wij samen met de overige bv's binnen de NederWoon groep. Door zowel vastgoedbeheer, verhuur, verkoop, VvE en huismeesterdiensten aan te bieden, kan de belegger bij ons terecht voor 'one stop shopping'. Bij de NederWoon groep is alle kennis en ervaring in huis om een belegger volledige ontzorging aan te bieden. Een USP voor ons als beheerder, maar kan dit niet ook voor een huurder?

In een land waar een huurders goed beschermd worden tegen verhuurders, zijn de servicekosten ook steeds meer aan banden gelegd. Servicekosten mogen enkel aan de huurder worden doorbelast indien het staat opgenomen in het beleidsboek van de Huurcommissie. Het mag geen verdienmodel zijn voor een verhuurder en de kosten moeten niet alleen inzichtelijk worden gemaakt, maar ook daadwerkelijk worden afgerekend. Voor de kantorenmarkt zijn full-serviceconcepten al zeer gebruikelijk en staat het huurder en verhuurder vrij om daar afspraken over te maken. Daarentegen heeft de overheid het voor de woningmarkt zeer beperkt. Past het huidige servicekostenbeleidsboek in een maatschappij waarin in toenemende mate behoefte is aan ontzorging?

1.2 | Probleemstelling

Gedurende een huurperiode – van start tot eind - komt er voor een huurder vaak veel op hen af, met activiteiten die vaak onbekend terrein zijn. Denk hierbij aan het afsluiten van leveringsovereenkomsten, het aanvragen van offertes bij verhuizers en schilders tot het vinden van een lokale schoonmaker. Activiteiten waar een vastgoedbeheerder bekend mee is, maar die voor een huurder tot stress en ongemak kunnen leiden. Iedereen is gebaat bij een goede start van de huurperiode met een optimale huurderstevredenheid gedurende de huurperiode tot gevolg. Er is nog onvoldoende inzicht in de behoefte van huurders in het kader van Real Estate as a Service (REaaS) voor de woningmarkt.

1.3 | Doelstelling

Het doel is om middels dit onderzoek te achterhalen op welke wijze service geleverd kan worden door een vastgoedbeheerder, namens een belegger, en daardoor de huurder beter in haar behoeften te voorzien met als gevolg een hogere huurderstevredenheid. Waar voorheen gesegmenteerd werd op bijvoorbeeld leeftijd; young professionals of ouderen, is het doel om te onderzoeken of er een verdiepingsslag gemaakt kan worden op deze huidige segmentatie door te kijken naar leefstijlen (DISC). Tevens wordt nagegaan in hoeverre een maatwerk servicemodel haalbaar en praktisch uitvoerbaar is én geïntroduceerd kan worden binnen de organisatie van een vastgoedbeheerder.

1.4 | Hoofd- en deelvragen

De hoofdvraag is als volgt geformuleerd:

‘Op welke wijze kan een vastgoedbeheerder van huurwoningen middels het aanbieden van een full-serviceconcept huurders ontzorgen gedurende de huurperiode op basis van hun specifieke behoeften?’

Deelvragen

- 1 | *‘Welke inzichten geeft de literatuur over full-serviceconcepten in de vastgoedmarkt over huurdersgerichte dienstverlening?’*
- 2 | *‘Welke wet- en regelgeving is van toepassing op het aanbieden en doorbelasten van servicekosten aan huurders voor huurwoningen?’*
- 3 | *‘Welke service behoeften hebben huurders met verschillende leefstijlprofielen gedurende de huurperiode?’*
- 4 | *‘Op welke wijze kunnen vastgoedbeheerders de servicedienstverlening afstemmen op de behoeften van huurders?’*
- 5 | *‘Welke factoren zijn noodzakelijk voor een succesvolle implementatie van het aanbieden van servicedienstverlening in de woningmarkt?’*

1.5 | Afbakening

In dit onderzoek wordt uitsluitend de servicebehoefte op de Nederlandse woningmarkt onderzocht, waarbij de vergelijking met full-serviceconcepten in de kantorenmarkt wordt gebruikt ter vergelijking en context. Evenals de vergelijking met de internationale woningmarkt. De servicekosten zien toe op zowel huurwoningen in het laag, midden en hoog segment. Binnen het onderzoek worden geen specifieke leefstijlen of doelgroepen uitgesloten, maar de verwachting is dat niet alle groepen gelijk zijn vertegenwoordigd. Het onderwerp duurzaamheid en de behoefte daartoe wordt in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten omdat de focus specifiek ligt op de relatie tussen servicedienstverlening en woongenot.

1.6 | Opbouw onderzoek

Om de centrale vraag en bijbehorende deelvragen gestructureerd te kunnen beantwoorden wordt gebruik gemaakt van kwalitatief en kwantitatief onderzoek op basis van de Theorie-, Praktijk- en Analysemethode (TPA-methode).

<u>Theorie</u>	Deelvraag 1 en 2 worden beantwoord door middel van literatuuronderzoek en een documentenanalyse.
<u>Praktijk</u>	Deelvraag 3, 4 en 5 worden beantwoord door middel van enquêtes en interviews met verschillende experts.
<u>Analyse</u>	Deelvraag 5 wordt beantwoord op basis van de analyse van de enquêtes en interviews om de factoren voor een succesvolle implementatie te bepalen.

Na het doorlopen van de theorie, praktijk en analyse wordt in hoofdstuk 5 de conclusie weergegeven waarin zowel de hoofdvraag als de probleemstelling wordt beantwoord.

Er is bewust gekozen voor het toepassen van methodologische triangulatie om de betrouwbaarheid van de resultaten te verhogen.

1.7 | Relevantie

Het onderzoek is zowel maatschappelijk als wetenschappelijk gezien relevant op meerdere onderdelen. De woonbehoeften van huurders zijn variabel en veranderen mee met de tijd. Waar het in de kantorenmarkt gebruikelijker is om een full-service huurovereenkomst te sluiten is dit voor de huurwoningen nog een uitzondering. De services zijn vaak vanuit de VvE of vastgoedbeheerder geregeld in het algemeen belang, maar dit sluit de behoefte bij bewoners op individueel niveau niet uit. Middels dit onderzoek kunnen vastgoedbeheerders én beleggers inzicht krijgen in de servicedienstverlening richting huurders. Het doel is uiteraard een tevreden huurder wat kan bijdragen aan langere huurperiodes, minder leegstand en een goede huurder-verhuurderverstandhouding. Tevens is er een maatschappelijke trend zichtbaar van vergrijzing, waardoor voor deze specifieke groep ook maatwerk geleverd kan worden op het gebied van aanvullende services. Echter, denk hierbij niet alleen aan de oudere doelgroep, maar ook aan andere doelgroepen als expats, studenten of young professionals. Op wetenschappelijk gebied kan het bijdragen aan de kennisontwikkeling op het gebied van vastgoedbeheer, management en huurderservaringen. Middels dit onderzoek wordt in kaart gebracht hoe het facilitaire beheer en management een vertaalslag kunnen maken richting de woningmarkt.

1.8 | Leeswijzer

Deze scriptie is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 behandelt de aanleiding tot het onderzoek, probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen en vormt daarmee de basis van dit onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader uiteengezet, waarin relevante theorieën, modellen en maatschappelijke ontwikkelingen worden beschreven die richtinggevend zijn voor de analyse. Hoofdstuk 3 beschrijft de methodologische verantwoording, waaronder de onderzoekopzet, toegepaste methoden/technieken en de waarborging van validiteit en betrouwbaarheid. In hoofdstuk 4 worden de onderzoeksresultaten weergegeven en geanalyseerd. Hoofdstuk 5 bevat de conclusie, aanbevelingen voor de praktijk en een reflectie op het onderzoeksproces. Tot slot zijn in de bijlage aanvullende documenten opgenomen, waaronder de enquêtevragen en interview samenvattingen die ter verdieping en transparantie dienen.

De inleiding heeft duidelijk weergegeven waarom servicegericht (ver)huren op de woningmarkt een relevant onderwerp is en welke onderzoeksvragen daarvoor centraal staan in dit onderzoek. Om deze vragen goed en gefundeerd te kunnen onderbouwen, is het belangrijk om eerst de bestaande theorie, modellen en wet- en regelgeving in kaart te brengen. In het volgende hoofdstuk wordt daarom het theoretisch kader weergegeven waarin het fundament wordt gelegd voor de verdere analyse van het vraagstuk.

DEEL I - THEORIE

2 | Theoretisch kader

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is het belangrijk om inzicht te krijgen in de bestaande literatuur, theorieën, wetenschappelijke inzichten en maatschappelijke ontwikkelingen die relevant zijn op het gebied van services. In dit hoofdstuk wordt daarom het theoretisch kader geschetst om richting te geven aan het servicegericht (ver)huren in de woningmarkt én antwoord te kunnen geven op de eerste twee deelvragen. Daarbij wordt naast de theoretische basis van servicedienstverlening en full-serviceconcepten ook naar maatschappelijke trends, juridische kaders en segmentatiemodellen voor huurders als het DISC-model gekeken. Deze grondslag is het vertrekpunt van dit onderzoek om de behoeften van huurders te kunnen analyseren, de haalbaarheid en waarde van aanvullende servicedienstverlening te achterhalen.

De woningmarkt is dynamisch en vraagt om een actieve houding en scherpe blik op de dienstverlening naar huurders. De eisen van huurders worden hoger evenals de verwachting voor flexibiliteit en een goede ervaring. Om deze reden worden in dit hoofdstuk eerst de full-serviceconcepten verkend waarbij een vergelijking wordt gemaakt tussen de woon- en kantorenmarkt.

Tevens wordt ingegaan op het REaas (Real Estate as a Service) concept, waarbij dienstverlening en het ontzorgen van de huurder centraal staan. Om de behoeften van de huurders te achterhalen en vervolgens te segmenteren, wordt het DISC-model toegepast. Hierdoor kunnen de verschillende leefstijlen van de huurders worden onderzocht en gesegmenteerd worden. Ter verdieping wordt gekeken in welke mate huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor aanvullende services. Hiervoor wordt de theorie van Willingness to Pay (WTP) beschreven. Aanvullend is het KANO-model gebruikt om onderscheid te kunnen maken tussen basisfactoren, prestatiefactoren en wow-factoren in de services. Door de services op deze drie niveaus in te delen, kan inzichtelijk gemaakt worden welke services minimaal worden verwacht, welke bijdragen aan een hogere huurderstevredenheid en welke kunnen zorgen voor een unique selling point.

Verder zijn maatschappelijke trends van individualisering, vergrijzing en digitalisering waargenomen. Evenals de steeds uitgebreidere juridische kaders die tot beperkingen zorgen voor het aanbieden van services. Tot slot wordt het SERVQUAL-model geïntroduceerd, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening wordt getoetst op basis van verwachting en ervaring. Dit onderdeel is minimaal aanwezig omdat het niet het primaire doel is van het onderzoek en wordt om die reden secundair benaderd.

Het theoretisch kader heeft als doel om een gegronde analyse te bieden om de vertaalslag te maken van theorie naar de praktijk middels de enquêtes, interviews en documentenanalyse welke worden weergegeven in het opvolgende hoofdstuk. De lezer heeft hierdoor een gefundeerd beeld gekregen van de full-serviceconcepten en de relevante ontwikkelingen.

2.1 | Serviceconcepten

Full-serviceconcepten

Een full-serviceconcept is binnen de kantorenmarkt een gebruikelijk concept. Daarentegen is het voor de woningmarkt nog redelijk onbekend terrein. Waar bij een kantoor vaak sprake is van een receptie, schoonmaak, catering en beveiliging onderdeel is van de huur om de huurder te ontzorgen kennen wij dit nog niet in de woningmarkt. Wél is dit dé toekomst zegt het Vastgoedjournaal. De woningen worden kleiner en de voorzieningen worden steeds vaker gedeeld. De privéruimte wordt – mede door de kleinere metrages in de stad – steeds meer gewaardeerd waardoor het bezit minder belangrijk is geworden. Waarom zou je een boormachine voor één keer kopen als je het ook voor één dag kunt huren? Of misschien wel een huismeester kan laten uitvoeren? Ontzorging speelt een steeds belangrijkere rol. Een kans voor verhuurders en vastgoedbeheerders om de huurders nog beter te kunnen bedienen en te voldoen in de behoeften. (Vastgoedjournaal, 2020)

Volgens het onderzoek van Dielemans is in de kantorenmarkt – met name voor de kantorenleegstand – de servicecategorie personeel een belangrijk onderdeel. Dit onderschrijft het onderdeel persoonlijk contact. (Dielemans, 2013)

In het onderzoek van Matthijs Zaadnoordijk wordt het concept ‘hospitality in vastgoed’ geïntroduceerd, waarin de rol van de beheerder verschuift naar die van gastheer of facilitator. Hierdoor ontstaat er meer focus op huurdersbeleving en klantgerichtheid binnen de vastgoedexploitatie. (Zaadnoordijk, 2021)

Een internationaal voorbeeld op het gebied van full-serviceconcepten is ‘The Collective – Old Oak’ in Londen. Dit is een concept waarbij co-livingprojecten worden aangeboden waarin er sprake is van een all-in huurmodel waarin wonen, internet, schoonmaak en toegang tot gedeelde voorzieningen (gym, co-working ruimten) zijn inbegrepen. Dit co-living concept kan dienen ter inspiratie dat op internationaal gebied wél mogelijkheden zijn om dergelijke modellen te exploiteren. (The Collective, 2025)

Servicebehoeften huurders

De servicebehoeften onder huurders zijn uiteenlopend. Volgens Weber en Zonderland zijn de behoeften afhankelijk van de leefstijl, achtergrond en levensfase. Het centraal stellen van de huurders wordt steeds belangrijker. Belangrijke onderdelen hierbij zijn:

- Ontzorging en gemak
- Betrouwbaarheid en veiligheid
- Persoonlijk contact
- (Digitale) toegankelijkheid
- Levensloopbestendige dienstverlening.

Het is naast bovenstaande onderdelen ook belangrijk oog te houden voor de trends. Denk hierbij aan de toenemende behoefte aan duurzaam wonen en het delen van voorzieningen. (Weber & Zonderland, 2022)

Door inzicht te krijgen in de verschillende typen huurders met bijbehorende leefstijlen kunnen een verhuurder en vastgoedbeheerder zich beter aanpassen aan de huurder zodat de huurderstevredenheid én loyaliteit tussen huurder en verhuurder toenemen. Dit resulteert vaak in een langere huurperiode met een positiever rendement tot gevolg.

REaaS – Real Estate As a Service

Binnen REaaS is een fundamentele verandering; vastgoed wordt niet langer gezien als fysiek product maar als een dienstverlening. Gericht op gebruikersgemak, klanttevredenheid en ontzorging. De focus ligt hierdoor niet meer louter op het object, maar op de eindgebruiker; welke behoeften zijn er? Door het in te zetten als een nieuw verdienmodel kan een hogere klanttevredenheid bereikt worden omdat er beter wordt aangesloten op de behoefte en woonwensen. Daarentegen moet wel goed rekening gehouden worden met de operationele haalbaarheid én of het waargemaakt kan worden. Digitalisering is hiervoor een belangrijk onderdeel. Tevens dienen de juridische beperkingen niet onderschat te worden binnen de woningmarkt.

De oorsprong van REaaS ligt binnen de kantorenmarkt waar naast de traditionele modellen, ook co-working spaces een steeds prominentere rol innemen. Waar je voorheen voor 'de meters' betaalde, wordt er nu een huur betaald voor het totaalconcept. In het onderzoek van Wagenaar geeft hij aan dat dit zorgt voor een toegenomen klantwaarde. (Wagenaar, 2017)

Een voorbeeld uit de praktijk op het gebied van Real Estate As a Service binnen de kantorenmarkt is Spaces, dat onderdeel is van het IWG-netwerk. Het concept van Spaces kenmerkt zich door het aanbieden van flexibele werkplekken waarbij het niet als product wordt verhuurd, maar als een flexibele dienst. Als gebruiker betaal je een all-in tarief voor zowel een volledig ingericht kantoor, maar ook de voorzieningen zoals de receptie, internet, schoonmaak en community-events. De gebruiker wordt ontzorgd, geïnspireerd en ontvangt flexibiliteit. Deze ontwikkeling kenmerkt zich door een verschuiving van productgerichte aanpak naar servicegericht beheer. (Spaces, 2025)

Het is meer dan een woning. Waar in het verleden de woning enkel een functionele functie had in het kader van 'je hebt een dak boven je hoofd' is dat inmiddels verleden tijd. De beleving en ontzorging zijn steeds belangrijkere waarden voor huurders. Waar de verhuurder en beheerder eerst een uitvoerende rol hadden, verandert dit naar een faciliterende rol. Iedere huurder is uniek en daarmee ook zijn of haar behoeften.

Volgens de theorie van Pine en Gilmore (1999) is inmiddels een belevingseconomie tot stand gekomen waar de ervaring centraal staat. Dit wordt bevestigd door het onderzoek van Dielemans (2013) waarin het succes van een woningaanbieder steeds meer afhangt van het vermogen om in te spelen op de servicebehoeften van een huurder.

Een voorbeeld uit de praktijk op het gebied van Real Estate As a Service binnen de woningmarkt is OurDomain. Dit woonconcept is actief in Amsterdam, Rotterdam en binnenkort Utrecht. Het richt zich met name op young professionals en studenten waarbij wonen wordt gecombineerd met servicedienstverlening en community. Als huurder betaal je een maandelijks all-in huur voor zowel de woning als toegang tot alle faciliteiten zoals werk- en ontmoetingsplekken, fitnessruimte en een serviceteam op locatie. De huurder ontvangt ontzorging waarbij de nadruk ligt op gemak én door de nadruk op een community ontstaat er een sterke sociale verbinding tussen bewoners. (OurDomain, 2025)

In figuur 1 staat een overzicht weergegeven waarin verschillende services zijn gecategoriseerd en gespecificeerd. In de rechterkolom worden de doelgroepen weergegeven die voornamelijk gebruik zullen maken van deze services, gebaseerd op praktijkervaring, literatuur en gesprekken met vastgoedbeheer-medewerkers. Het doel bij het aanbieden van de services is het verhogen van de huurderstevredenheid door het aanbieden van relevante en leefstijlgerichte services.

Categorie	Services	Doelgroepen
Start huurperiode	- Aansluiten van nutsvoorzieningen - Offertes regelen voor verhuizers, schilders, vloerenleggers	Alle huurders
Onderhoud & klussen	- Kleine onderhoudswerkzaamheden - Klusjes zoals monteren en ophangen	Starters, ouderen
Schoonmaakdiensten	- Begin schoonmaak woning - Periodieke schoonmaak woning - Eindschoonmaak woning	Expats, ouderen, huurders met beperkte tijd
Leefstijlgerichte services	- Communicatie op maat - Activiteiten of ondersteuning per doelgroep/leefstijl	Expats, studenten, ouderen
Wooncomfort & extra's	- Deelauto's of fietsen - Gemeenschappelijke was faciliteiten - Ontmoetingsplek/ gezamenlijke ruimte	Starters, studenten, gezinnen
Digitale ondersteuning	- Service-app of digitaal portaal - Inzicht in servicekosten en meldingen	Alle huurders
Persoonlijke begeleiding	- Vaste contactpersoon, huismeester of community manager	Ouderen, expats, kwetsbare

Figuur 1 - Overzicht services (eigen bewerking)

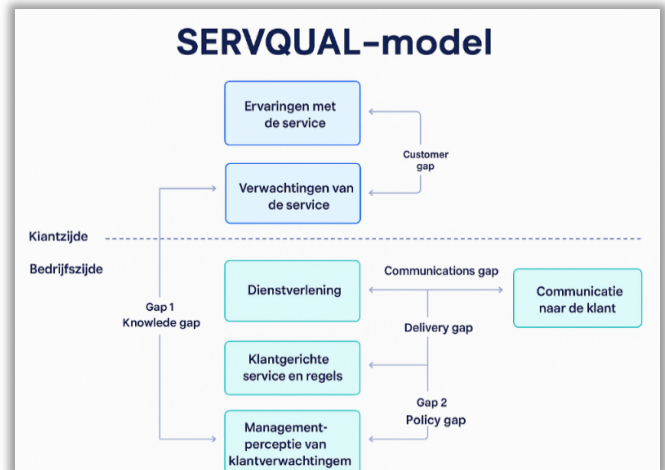
Volgens Pine en Gilmore sluiten deze services aan bij trends zoals de opkomst van de deeleconomie, digitalisering en de belevingseconomie. Woonbeleving is niet langer een bijzaak, maar de kern van het product. Het gaat niet langer om praktisch vier muren en een locatie, maar om comfort en gevoel. (Pine & Gilmore, 1999) (Dielemans, 2013)

In bijlage 1 is een long- en shortlist weergegeven van verschillende services.

SERVQUAL-model

Het SERVQUAL-model biedt de mogelijkheid om te meten hoe goed de dienstverlening wordt ervaren ten opzichte van de verwachtingen die de huurder heeft. Hierbij wordt gekeken naar vijf verschillende dimensies. Op basis van de verschillende dimensies kan worden onderzocht of er sprake is van een GAP; een verschil tussen ervaring en verwachting. (Vleeshouwers & Benders, 2025)

- Betrouwbaarheid doet het wat het belooft?
- Responsiviteit word je snel en goed genoeg geholpen?
- Zekerheid; geeft het personeel vertrouwen en straalt het kennis uit?
- Empathie; is er persoonlijke aandacht voor jou als huurder?
- Uitstraling; hoe komt de tastbare informatie (werkkleding personeel en inrichting locatie) over op de huurder?



Figuur 2- SERVQUAL-model (Vleeshouwers & Benders, 2025)

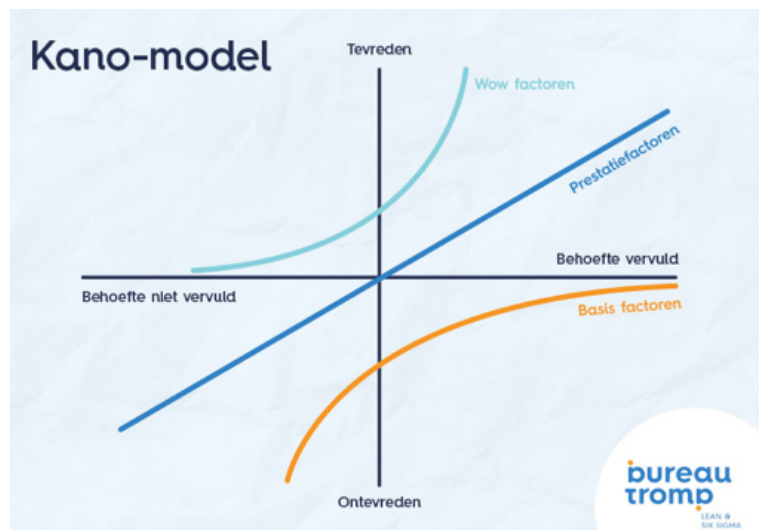
KANO-model

In de jaren tachtig is door Noriaki Kano het KANO-model ontwikkeld. Het geeft een analysekader dat helpt om de klantbehoeften én tevredenheid beter te begrijpen. Het model is gebaseerd op het idee dat klanten verschillende verwachtingen hebben van producten en diensten. Waar sommige aspecten van een product of dienst als normaal worden beschouwd, kan een ander aspect het verschil maken tussen een ontevreden en tevreden huurder. De segmentatie is als volgt:

- Basisfactoren
- Prestatiefactoren
- Wow-factoren

De basisfactoren zijn minimale vereisten waaraan een product of dienst moet voldoen om aan de verwachting van de klant te kunnen voldoen. Bij het ontbreken zal het direct leiden tot ontevredenheid. Daarentegen leidt de aanwezigheid nauwelijks tot een verhoogde tevredenheid. Prestatiefactoren zijn eigenschappen waarbij een hogere mate van aanwezigheid leidt tot een hogere tevredenheid. De wow-factoren zijn de niet verwachte extra's en de klant positief verrassen en waarbij sprake is van een sterke stijging van tevredenheid. De afwezigheid van wow-factoren daarentegen leiden niet tot een lagere tevredenheid. (The Lean Six Sigma Company, 2025) (Bureau Tromp, 2025)

Het KANO-model is relevant voor dit onderzoek omdat het inzicht geeft in de wijze waarop huurders services waarderen. Hierdoor kunnen vastgoedbeheerders of beleggers prioriteiten stellen in de servicedienstverlening en een beter onderscheid maken tussen noodzakelijke services en services die extra waarde creëren voor huurders.



Figuur 3 - KANO-model (Bureau Tromp, 2025)

2.3 | Leefstijlen

Er zijn verschillende methoden waarmee leefstijlen in kaart gebracht kunnen worden. Een hiervan is het BSR-model, dat de visie vanuit 'ik' en de visie vanuit 'wij' met elkaar vergelijkt. Dit model is gebaseerd op waarden en motivatie. Tevens is er het DISC-model waar op basis van vier segmenten een persoon wordt gekwalificeerd als: dominant, invloed, stabiliteit en correct. Voor dit onderzoek is gekozen om het DISC-model toe te passen, aangezien het praktisch toe te passen is op basis van de vier hoofdtypen, gericht is op gedrag en communicatie én geschikt is voor het leveren van maatwerk (klantbenadering).

Ter ondersteuning is gekozen om het SERVQUAL-model toe te passen, aangezien verwachting en ervaring een belangrijk onderdeel vormen als het om huurderstevredenheid gaat. Tot slot wordt Willingness to Pay toegepast, omdat het de bereidheid weergeeft om een extra vergoeding te betalen voor extra services die huurders daadwerkelijk wensen en waar zij de meerwaarde in zien. Tevens laat het zien welke services interessant zijn voor de verhuurder om aan te bieden zonder daar rendement voor in te moeten leveren. Door beide modellen te combineren, ontstaat er een gefundeerd raamwerk om zowel het economische aspect als de ervaring te kunnen onderbouwen.

DISC-leefstijlprofielen

Om beter in te kunnen spelen op de behoeften van huurders, vooral op het gebied van services, wordt er gesegmenteerd op basis van het DISC-model. Het model is niet leidend maar wordt als grote inspiratiebron toegepast. Middels het DISC-model kunnen gedragsvoorkeuren in beeld worden gebracht op basis van vier hoofdtypen:

- D – Dominant (rood)

Resultaatgericht, zelfstandig, direct

→ voorbeeld: een service kunnen afnemen via een app.

- I – Invloed (geel)

Sociaal, expressief, invloedrijk

→ voorbeeld: een gezamenlijke ruimte om samen te komen.

- S – Stabiliteit (groen)

Loyaal, voorspelbaar, stabiel, zorgzaam

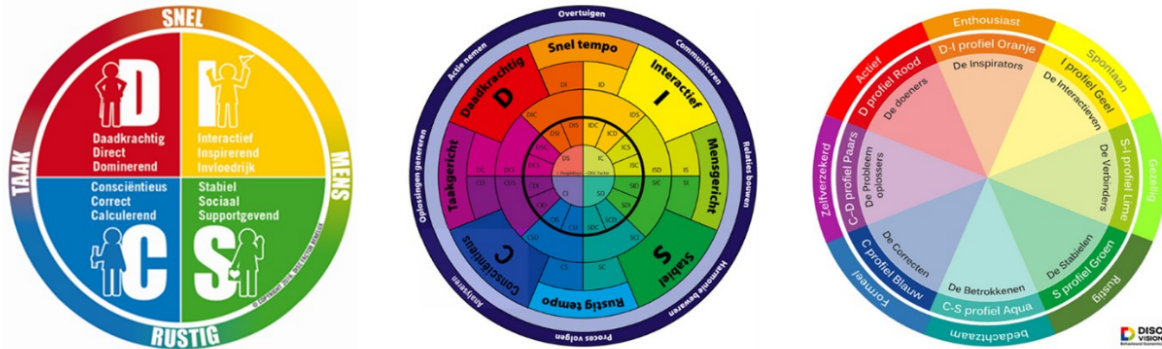
→ voorbeeld: een vriendelijke huismeester die aanwezig is op vaste dagen/tijden.

- C – Correct (blauw)

Analytisch, nauwkeurig,

→ voorbeeld: een zorgvuldig samengestelde servicekostenafrekening met goede onderbouwing.

Door binnen het onderzoek gebruik te maken van leefstijlsegmentatie, kunnen de huurders beter worden begrepen en kan een individuele benadering op maat geleverd worden binnen de servicedienstverlening.



Figuur 4 - DISC profielen (Discvision, 2025)

De verwachting is dat de huurders met name gesegmenteerd zullen zijn in de rechterzijde van de DISC-profielencirkel, aangezien de huurderskenmerken die in de praktijk worden waargenomen hierin het meest mee overeenkomen.

Door serieus te kijken naar leefstijlen van huurders in een complex kan een verhuurder of vastgoedbeheerder beter maatwerk leveren in zijn servicedienstverlening. Dit heeft een positief effect op de huurderstevredenheid en loyaliteit, wat over het algemeen bijdraagt aan langere huurperiodes en minder leegstand. Dit kan zelfs leiden tot mogelijk lagere exploitatiekosten door een betere verhouding tussen huurder en verhuurder.

Maatschappelijke ontwikkeling

De veranderende samenleving heeft ook haar invloed op woonconcepten en de daarbij behorende servicebehoeften. Voor dit onderzoek is ook gekeken naar de demografische en sociaal-culturele ontwikkelingen waarbij de volgende van belang zijn: individualisering en vergrijzing. Deze ontwikkelingen kunnen ervoor zorgen dat huurders wijzigen van leefstijl of dat andere woonconcepten ontstaan die op deze ontwikkelingen inspelen.

Individualisering

Volgens het CBS is 39% van de huishoudens een éénpersoonshuishouden met de verwachting dat dit nog zal toenemen de aankomende jaren. Kenmerkend is de behoefte aan gemak, flexibiliteit en veiligheid. Door het ontbreken van een partner of familieleden op korte afstand is er meer behoefte aan ondersteuning en ontzorging. (CBS, 2025)

Vergrijzing

De vergrijzing in Nederland blijft toenemen. In 2040 zal volgens RIVM één op de vier inwoners (26%) maar liefst 65 jaar of ouder zijn. Doordat de overheid een beleid heeft dat gericht is op het zo lang mogelijk (zelfstandig) thuis wonen dat wordt ondersteund door de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Een nadeel hiervan is dat de doorstroming op de woningmarkt wordt beperkt. Echter, het biedt voor een verhuurder ook kansen om op de levensloopbestendige vraag in te spelen. Denk hierbij aan het ontwerpen van de woningen of het inrichten van de complexen met een blik op de toekomst. (RIVM, 2024)

Waar voorheen de services via een VvE (Vereniging Van Eigenaren) werden geregeld, is de behoefte nu om maatwerk op huurdersniveau te leveren, afhankelijk van de leefstijl en persoonlijke situatie.

Willingness to Pay

De Willingness to Pay (hierna: WTP) is de maximale prijs die een huurder zou willen betalen voor een bepaalde servicedienstverlening. Binnen het onderwerp full-serviceconcepten is WTP van groot belang; is een huurder bereid om extra te betalen voor servicedienstverlening?

De huurder maakt een waardebeoordeling of zij de voordelen – extra woongenot – van de service vindt opwegen tegen de vergoeding die daarvoor gevraagd wordt. Hierbij is mogelijk een variatie tussen leefstijlen. Ook kan de meerwaarde door niet alle huurders hetzelfde worden ervaren. Voor de theorie van WTP is het essentieel om goed onderzoek te verrichten onder de huurders en bij voorkeur middels enquêtes en interviews.

Volgens Lamb, McDaniel en Hair hangt de bereidheid van huurders om extra te betalen vooral af van hoe waardevol huurders een dienst vinden. Ze vergelijken dit met wat ze normaal zouden betalen (referentieprij) en of ze makkelijk iets anders kunnen kiezen (vervanging). Voor services in relatie tot woningen betekent dit dat huurders best willen betalen voor extra gemak zolang ze het gevoel maar hebben dat het echt iets toevoegt en niet overal te verkrijgen is. (Lamb, McDaniel, & Hair, 2013)

Voor de toepassing wordt als advies het aanbieden van een modulair pakket gegeven met een flexibel prijsmodel (goed, beter en best). Hierdoor heeft de huurder keuze wat een gevoel van invloed geeft.

2.4 | Institutionele aspecten

Wet- en regelgeving servicekosten

Servicekosten zijn kosten die een verhuurder aan de huurder in rekening mag brengen voor aanvullende diensten, zoals schoonmaak of energiekosten in gemeenschappelijke ruimtes. Deze kosten zijn wettelijk gereguleerd; ze moeten transparant, toetsbaar en niet winstgevend zijn. De vraag is of deze regelgeving ruimte laat voor innovatieve serviceconcepten, zonder dat de verhuurder in strijd handelt met de wet.

In het Burgerlijk Wetboek (Boek 7, art. 237 e.v.) zijn de regels omtrent de servicekosten wettelijk vastgelegd. Naar de wijze waarop het contractueel afgesproken kan worden, staat ook de basis erin opgenomen; de servicekosten zijn bestemd om redelijkerwijs de kosten die service gerelateerd zijn te verleggen naar een huurder. De regels voor servicekosten staan verder uitgewerkt en vastgelegd in het Beleidsboek Servicekosten van de Huurcommissie. (Huurcommissie, 2025)

In Nederland zijn de mogelijkheden voor het aanbieden van services beperkt. Het moeten werkelijke, transparante kosten zijn waarop geen winst gemaakt mag worden door de verhuurder. De rechtbank van Amsterdam heeft daarom verplichte community- en internetkosten ongeldig verklaard. (ECLI:NL:RBAMS:2021:3098). Internationaal gezien heeft Londen bijvoorbeeld meer mogelijkheden waar sprake is van co-living en all-in huurmodellen worden aangeboden. Huurders zijn hiervoor bereid zijn om te betalen onder de voorwaarde dat ze waarde toevoegen voor de huurder en passen bij de behoefte en levensstijl. (Zaadnoordijk, 2021) (Wagenaar, 2017)

Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijk orgaan (commissie) van de overheid en heeft als doel om geschillen tussen huurders en verhuurders te onderzoeken en daarover een bindend besluit te nemen. De Huurcommissie is daarbij een onafhankelijke voorzitter en dient zowel het belang van de huurder als verhuurder te vertegenwoordigen. Het is mogelijk om voor de hoogte van je (aanvang)huurprijs, jaarlijkse huurverhoging, gebreken klachten, een all-in huurprijs óf servicekosten gebruik te maken van de Huurcommissie. Waar voorheen enkel de huurders van niet-geliberaliseerde huurwoningen terecht konden bij de Huurcommissie, is dit per 1 juli 2024 gewijzigd en kunnen alle huurders met een huurovereenkomst op of na 1 juli 2024 zich wenden tot de Huurcommissie. Voor geliberaliseerde huurovereenkomsten die zijn gesloten vóór 1 juli 2024 is de kantonrechter bevoegd om een uitspraak te doen over de servicekosten. (Huurcommissie, 2025)

Oud regime

Huurcontracten vóór 1 juli 2024

Sociale sector (gereguleerd): kunnen de Huurcommissie inschakelen voor een uitspraak.

Vrije sector (geliberaliseerd): kunnen de Huurcommissie enkel om een advies vragen waarvoor vooraf schriftelijk ingestemd moet worden door huurder én verhuurder.

Nieuwe regime

Huurcontracten op of na 1 juli 2024

Sociale sector (gereguleerd): kunnen de Huurcommissie inschakelen voor een uitspraak.

Middenhuur sector (gereguleerd): kunnen de Huurcommissie inschakelen voor een uitspraak.

Vrije sector (geliberaliseerd): kunnen de Huurcommissie inschakelen voor een uitspraak. Het is niet meer mogelijk om een advies te ontvangen. Het is per heden een uitspraak.

Voor het starten van een procedure kan een huurder gemakkelijk online of schriftelijk een verzoek indienen bij de Huurcommissie. De huurder dient een lege te voldoen van € 25,00. Het indien van een zaak is daarmee laagdrempelig en een goedkope mogelijkheid voor een huurder om een procedure tegen de verhuurder te starten. Daarentegen dient de verhuurder een leges vergoeding te voldoen van € 500,00. Wordt de verhuurder binnen 3 kalenderjaren vaker in het ongelijk gesteld binnen dezelfde soort procedure? Dan lopen de leges op tot voor een tweede keer € 700,00, voor een derde keer € 1.400,00 en voor de vierde en opvolgende uitspraken maar liefst € 1.750,00 per uitspraak. (Huurcommissie, 2025)

Afrekening

De verhuurder is verplicht om binnen een half jaar na afloop van ieder kalenderjaar de werkelijk gemaakte (service)kosten te verrekenen met het betaalde voorschot. De huurder kan vervolgens binnen 24 maanden hierop bezwaar maken. (Huurcommissie, 2025)

Periode afrekening	Uiterste afrekendatum	Uiterste verzoekdatum
2022	30 juni 2023	30 juni 2025
2023	30 juni 2024	30 juni 2026
2024	30 juni 2025	30 juni 2027
2025	30 juni 2026	30 juni 2028

Figuur 5 - Afreken- en bezwaartermijnen (Huurcommissie, 2025)

De afrekening moet een verrekening zijn van voorschot en werkelijke kosten waarbij geen winstmarge mag zijn voor de verhuurder. Ook moet de huurder inzage in de onderliggende stukken krijgen én krijgt zij zelfs de mogelijkheid om het voorschot vroegtijdig door de Huurcommissie te laten toetsen. Deze mogelijkheid om de servicekosten (afrekening) te laten toetsen kan nu ook collectief als bewoners van een appartementen- of studentencomplex. Het voorschot van de servicekosten mag enkel naar aanleiding van een jaarafrekening worden gewijzigd óf er moet wederzijdse instemming zijn. Het is hierdoor belangrijk voor een verhuurder om het voorschot zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid vast te stellen. Een bijbetaling naar aanleiding van een servicekostenafrekening wordt door huurders als erg vervelend ervaren. Een overzichtelijke afrekening waarbij de kosten transparant zijn, wordt als essentieel gezien om de betrouwbaarheid van verhuurder richting huurder te waarborgen en onnodige vragen te voorkomen.

Soorten services

De volgende services vallen onder het Beleid Servicekosten:

- De levering van elektriciteit voor het verbruik in de gemeenschappelijke ruimten en voor het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen
- De levering van water voor het verbruik in de gemeenschappelijke ruimten en voor het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen
- De levering van elektriciteit ten behoeve van de individuele woonruimte
- De levering van gas ten behoeve van de individuele woonruimte
- De levering van warmte ten behoeve van de individuele woonruimte
- De levering van warm water ten behoeve van de individuele woonruimte
- De levering van water ten behoeve van de individuele woonruimte
- Schoonmaak algemene ruimte
- Glasbewassing + reinigen kozijnen algemene ruimte
- Glasbewassing + reinigen kozijnen onbereikbare buitenbeglazing woningen
- Onderhoud en kleine herstellingen installaties (C.V.-ketel(s), boilers(s), geiser(s), mv box) (24-uurs service)
- Inzet huismeester
- Tuinonderhoud
- 24-uurs storingscontract liftinstallatie
- Telefoonkosten liftinstallatie
- Internetaansluiting
- Reinigen luchtfilters binnen unit VRV/VRF/MV systeem
- Reinigen ventilatiekanalen
- Stoffering en aankleding/meubilering algemene ruimte
- Ontstoppen leidingen en rioleringen
- Leasekosten pakket box algemene ruimten

- Vervangen lampen gemeenschappelijke (buiten)ruimte
- Bestrijden van ongedierte
- Afvoeren van gemeenschappelijke vuilniscontainer(s)
- Meubilering/stoffering/inventaris in de woning
- Glasverzekering
- Beheer/administratie van de service(kosten)

Op 4 november 2024 heeft Mona Keijzer - in opvolging van de Wet Betaalbare Huur die sinds 1 juli 2024 van kracht is – een wetsvoorstel ingediend om een wijziging in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de uitvoeringswet huurprijzen woonruimte en enkele andere wetten in verband met de modernisering van het systeem servicekosten aan te passen. Hiermee heeft zij als doel gesteld om duidelijkheid te creëren omtrent servicekosten. Deze wens was mede gebaseerd op stijgende aanvragen bij de Huurcommissie over servicekosten. (Wet modernisering servicekosten (Wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte en enkele andere wetten), 2025)

Wet modernisering servicekosten

Op 3 april 2025 is het wetsvoorstel Wet modernisering servicekosten aangenomen in de Tweede Kamer en op 22 april 2025 in de Eerste Kamer, waardoor de nieuwe regels van kracht zijn per 1 januari 2026. De regeling ligt nu ter internetconsultatie. (Janssens, 2025)
De belangrijkste onderdelen die gewijzigd zijn:

1 | Limitatieve lijst

Door middel van een opgestelde limitatieve lijst is er duidelijkheid over welke kosten tot de servicekosten gerekend mogen worden. Kosten die niet in de lijst staan opgenomen, moeten dus door de verhuurder om niet geleverd worden of verdisconteerd worden in de huurprijs. Echter, dit kan dus enkel voor de vrije sector ook wel hoog segment woningen. Het laag en middensegment is dit niet mogelijk omdat de huren hiervoor zijn gemaximaliseerd middels het WWS (Woning Waardering Stelsel) (Pranjic, 2025).

De limitatieve lijst is nog niet definitief gepubliceerd, maar het concept geeft de volgende categorieën weer (Pranjic, 2025):

- Kosten voor warmte en koude.
- Kosten voor elektriciteit, gas en water.
- Kosten voor roerende zaken (bijv. gordijnen, vloerbedekking).
- Kosten voor kleine herstellingen.
- Kosten voor toezicht, beveiliging en vuilafvoer.
- Kosten voor signalering en levering van diensten (bijv. intercom).
- Kosten voor verzekeringen en fondsvorming.
- Administratiekosten.

2 | Geen winstmarge

Het is nog belangrijker geworden dat de gemaakte kosten in redelijke verhouding zijn tot de geleverde dienstverlening. Het maken van winst op de servicekosten was altijd al verboden.

3 | Toetsbaarheid van het voorschot

De huurders krijgen nu ook de mogelijkheid om het voorschot tussentijds te laten toetsen. Hiermee wordt bedoeld dat de huurder niet op de afrekening hoeft te wachten, maar dus ook in de periode van vóór de afrekening naar de Huurcommissie kan stappen.

4 | Collectieve toetsing

De huurders kunnen nu gemakkelijker als collectief van bijvoorbeeld een appartementencomplex naar de Huurcommissie stappen om een collectieve uitspraak te vragen omtrent de servicekosten.

Wet Betaalbare Huur

De Wet Betaalbare Huur is sinds 1 juli 2024 van kracht en heeft als doel om meer betaalbare huurwoningen en kamers te realiseren. De huurprijzen – voornamelijk in het middensegment – daarmee te reguleren met als resultaat dat de positie van een huurder wordt versterkt.

Belangrijke wijzigingen door de Wet Betaalbare Huur zijn:

1 | Puntentelling

Per 1 januari 2025 is iedere verhuurder verplicht om bij de huurovereenkomst een puntentelling toe te voegen waardoor de huurder kennis heeft van de maximaal toegestane huurprijs voor het gehuurde.

2 | Huurcommissie

De huurders met een huurovereenkomst die gesloten is op of na 1 juli 2024 kunnen naar de Huurcommissie toestappen voor een procedure.

3 | Gemeenten

Per 1 januari 2025 hebben de gemeenten de bevoegdheid ontvangen om op te treden tegen verhuurders die zich niet aan bijvoorbeeld de maximale huurprijs conform WWS houden. Hiervoor mogen nu bestuurlijke boetes opgelegd worden. (Rijksoverheid, 2025)

4 | Uitbereiding WWS

Waar voorheen het Woning Waardering Stelsel enkel van toepassing was op sociale huurwoningen (t/m 143 punten) is dit nu gewijzigd naar sociaal en middenhuur woningen (t/m 186 punten) (Rijksoverheid, 2025).

Als uitwerking op de Wet Betaalbare Huur om huisvesting eerlijker te maken heeft de overheid ook de servicekosten onder de loep genomen en aangescherpt. Deze wetgeving versterkt de positie van huurders en beperkt de ruimte voor ongeoorloofde servicekosten. Voor vastgoedbeheerders betekent dit dat serviceconcepten juridisch goed onderbouwd moeten worden en transparant wordt gecommuniceerd. Ook wil de overheid het verschil tussen een kale huurprijs, servicekosten en overige kosten duidelijker maken waardoor infographics zijn gemaakt en actief bij huurders onder de aandacht wordt gebracht. De infographic is weergegeven in bijlage 4 (Rijksoverheid, 2025).

ESG (Environmental, Social & Governance)

De aandacht in de vastgoedsector voor ESG neemt sterk toe. Middels ESG kunnen beleggers en bedrijven maatschappelijk en duurzaam verantwoord ondernemen integreren in hun (bedrijfs-) strategie. Waar in het verleden veelal financiële afwegingen werden gemaakt, lijkt dit nu langzaam te kantelen naar ook maatschappelijke of strategische overwegingen. De impact van vastgoed op maatschappij en milieu begint een steeds dominantere rol in te nemen. (KPMG, 2025) (van der Krogt, van der Kruijf, & van den Hazel, 2022)

- **Environmental (E)**

De letter E heeft betrekking op duurzaamheid. Waarbij energiezuinig bouwen én renoveren de norm zijn en de focus ligt op verduurzaming die bijdraagt aan een lastenverlaging.

- **Social (S)**

De letter S heeft betrekking op de maatschappelijke rol. Voor de woning op de huurmarkt betekent dit het bevorderen van betaalbaar wonen, leefbare wijken en inclusieve woonconcepten. Services die bijdragen aan het welzijn, de gezondheid en ontzorging.

- **Governance (G)**

De letter G heeft betrekking op een goed bestuurd, transparant en verantwoord vastgoedmanagement. Het gaat daarbij om heldere (contractuele) afspraken, transparante servicekostenafrekeningen en het actief betrekken van huurders in besluitvorming.

Het toepassen van de ESG-criteria wordt binnen de woningmarkt steeds gebruikelijker. Organisaties en beleggers nemen steeds vaker besluiten die niet primair commercieel gedreven zijn, maar voortkomen uit de wens om te voldoen aan ESG-doelstellingen. De motivatie om aan ESG-criteria te voldoen komt niet alleen voort uit de maatschappelijke druk, maar ook druk vanuit derden zoals investeerders en financiers. Het is daarmee niet alleen een randvoorwaarde, maar wordt steeds vaker ingezet als strategisch instrument. (CBRE, 2025)

2.5 | Implementatie

Factoren voor een succesvolle implementatie

Voor een succesvolle implementatie is het belangrijk om eerst te onderzoeken of de beoogde servicedienstverlening aangeboden mag worden binnen het besluit servicekosten; behoort de service tot de limitatieve lijst. Op basis van de literatuur én praktijkervaringen is het essentieel om te meten of er voldoende draagvlak is onder de huurders. Voor een actieve betrokkenheid en positieve klantreis moet er voldoende draagvlak zijn. Om de service middels de servicekosten aan te bieden, moet deze juridisch geborgen zijn in de huurovereenkomst. Hierin moet duidelijk zijn opgenomen welke servicedienstverlening van toepassing is. Staat deze niet opgenomen in de huurovereenkomst, dan moet de verhuurder het om niet leveren. Ook is het belangrijk om helder te communiceren en transparant te zijn over het proces. Verwachtingsmanagement is van groot belang evenals het blijven evalueren van de services (Dielemans, 2013)

- **Juridische borging:** opname in huurcontract + controle Beleidsboek Servicekosten
- **Praktijkttoets:** draagvlak via enquêtes en pilots
- **Duidelijke communicatie:** wat is inbegrepen, wat is optioneel
- **Transparantie:** heldere afrekening en periodieke evaluatie
- **Digitale ondersteuning:** gebruik van apps en dashboards/portalen

Er is één onderdeel van noodzakelijk belang; belooft alleen wat je waar kunt maken.

Volgens Dielemans is verwachtingsmanagement en continue feedback essentieel om dienstverlening structureel te verbeteren. Het gaat dan niet alleen om het leveren van diensten, maar ook het managen van de perceptie en beleving van een huurder. (Dielemans, 2013)

Concluderend heeft het theoretisch kader inzicht gegeven in de full-serviceconcepten met betrekking tot woningen, wat nog redelijk onbekend terrein is maar steeds meer potentie krijgt door veranderende behoeften en verwachtingen. REaaS ligt in lijn met deze trend en sluit aan op de toenemende verwachtingen en ontzorging van huurders.

Door inspiratie te halen uit de leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kunnen huurdersgroepen niet enkel op leeftijd en woonsituatie gesegmenteerd worden, maar wordt er een verdiepingsslag gemaakt naar de huurder als individu en zijn of haar specifieke behoeften. Naast behoeften wordt er door middel van Willingness to Pay ook gekeken naar de bereidheid om ervoor te betalen en in welke mate. Dit verschilt per huurder en benadrukt daarmee hoe maatwerk in toenemende mate belangrijk wordt bij het exploiteren van vastgoed.

Naast het leveren van maatwerk is het juridische kader leidend. De nieuwe regels voor servicekosten evenals de Wet Betaalbare Huur beperken de bandbreedte waarin de verhuurder haar huurder kan ontzorgen. In dit onderzoek wordt verder dieper ingegaan op de vraag of deze bandbreedte en kaders een beperkende factor zijn of dat ze passend zijn vastgesteld op de behoeften van de huurder. Ook is het van essentieel belang voor een

succesvolle implementatie dat er onder andere transparant wordt gecommuniceerd en dat er een goede schriftelijke (contractuele) afspraken zijn gemaakt.

Tot slot laat het theoretisch kader zien dat er zeker mogelijkheden zijn binnen full-serviceconcepten voor woningen, maar ze moeten wel binnen de wet- en regelgeving moeten passen en afgestemd zijn op de huurdersbehoeften.

2.6 | Literatuurtabel

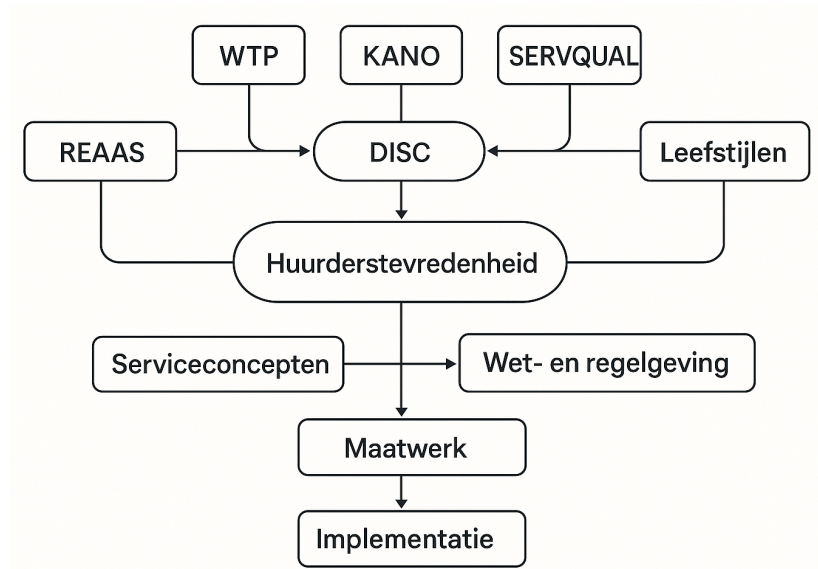
In onderstaande literatuurtabel staan de belangrijkste relevante onderzoeken weergegeven.

Auteur	Onderwerp	Methode	Kern informatie
Bureau Tromp (2025)/ The Lean Six Sigma Company (2025)	KANO-model	Literatuur	Onderscheid tussen basis-, prestatie- en wow-factoren in services.
CBS (2025)	Individualisering	Artikel	39 % huishoudens is eenpersoonshuishouden; behoefte aan gemak & ontzorging.
CBRE (2021)	ESG als voorwaarde voor rendement	Artikel	ESG is essentieel voor stabiel vastgoedrendement; 60 % beleggers neemt ESG op in strategie en duurzame gebouwen leveren huurtoeslag en waarde creatie.
Dielemans (2013)	Services in kantorenmarkt	ASRE-scriptie	Personele service is cruciaal; klantgericht beheer voorkomt leegstand.
Dubbelhuis (2006)	Toegevoegde waarde wonen	ASRE-scriptie	Wonen is meer dan vier muren; services voegen waarde toe.
Huurcommissie (2025)	Beleidsboek Servicekosten	Beleidsdocument	Servicekosten moeten transparant, toetsbaar en zonder winstmarge zijn. De service soorten zijn beperkt en moeten aan voorwaarden voldoen.
Kotler & Keller (2025)	Willingness to Pay	Theorie	De bereidheid om te betalen voor services.
Pine & Gilmore (1999)	Experience Economy	Theorie	Wonen schuift naar beleving; service is een onderdeel van de waarde creatie.
Rijksoverheid (2024–2025)	Wet Betaalbare Huur & servicekosten	Beleidsdocument	Nieuwe regels dwingen tot transparantie en beperken marges.
RIVM (2024)	Vergrijzing & wonen	Beleidsdocument	1 op de 4 Nederlanders is in 2024 ouder dan 65 jaar; toekomst voor levensloopbestendige woningen.
Van der Krogt, Van der Kruijf & Van den Hazel (2022)	ESG in vastgoed	Artikel	ESG-criteria sturen steeds meer belegging- en beheer beslissingen.
Vastgoedjournaal (2020)	Full service in woningbouw	Artikel	De toekomst ligt in gedeelde voorzieningen en servicegerichte aanpak
Vleeshouwers & Benders (2025)	SERVQUAL-model	Artikel	Meet de verschillen tussen verwachting en ervaring binnen de dienstverlening
Wagenaar (2017)	Real Estate as a Service	ASRE-scriptie	REaaS verhoogt klantwaarde en flexibiliteit in vastgoedaanbod
Weber & Zonderland (2022)	Leefstijlgericht huurdersbeleid	Artikel	Behoeften variëren sterk; focus op maatwerk en segmentatie
Zaadnoordijk (2021)	Hospitality in vastgoed en co-living	ASRE-scriptie	Beheerder wordt facilitator/gastheer met de focus op beleving en community.

Tabel 1 - Literatuurtabel (eigen bewerking)

2.7 | Conceptueel model

Hieronder staat een conceptuele weergave van het onderzoek. In het volgende hoofdstuk, getiteld 'Methodologie', wordt de methodiek van dit onderzoek verder beschreven, inclusief bureauonderzoek, documentenanalyse, enquêtes en interviews.



Figuur 6 - Conceptueel model (eigen bewerking)

Het theoretisch kader heeft inzicht geboden in relevante theorieën, modellen en maatschappelijke ontwikkelingen rondom servicegericht (ver)huren in de woningmarkt. Belangrijke onderdelen met potentie zijn Real Estate As a Service (REaaS), het toepassen van leefstijlsegmentatie middels DISC, en het inzichtelijk maken van basis-, prestatie- en wow-factoren uit het KANO-model. Tevens de bereidheid om te betalen voor aanvullende services middels de theorie van Willingness to Pay.

Ook is er uitgebreid aandacht gegeven aan de institutionele aspecten; de wijzigingen in wet- en regelgeving zowel voor de servicekosten als de Wet Betaalbare Huur waardoor de speelruimte voor verhuurder beperkter is geworden, maar huurders een betere positie heeft gegeven. Het aanbieden van services en het ontwikkelen van serviceconcepten maakt daarmee de noodzaak voor transparantie en juridische borging nog belangrijker.

Deze nieuwe inzichten vormen een stevig fundament voor de volgende empirische fase van dit onderzoek. In het volgende hoofdstuk wordt de methodologie uiteengezet. Hierin wordt toegelicht hoe de interviews, enquêtes en beleid- en documentenanalyse worden ingezet om de theoretische inzichten te toetsen in de praktijk. Daarmee kan worden onderzocht in hoeverre full-service concepten al dan niet aanvullende services bijdragen aan de huurderstevredenheid en de wijze waarop vastgoedbeheerders dit succesvol kunnen implementeren.

DEEL II - PRAKTIJK

3 | Methodologie

Na het leggen van het theoretische fundament in het vorige hoofdstuk, wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe de methodologie van dit onderzoek is vormgegeven. Het betreft een verkennend onderzoek waardoor is gekozen voor een kwalitatief onderzoek met een aanvulling van kwantitatief onderzoek. Het onderzoek wordt vormgegeven middels de TPA opzet; Theorie, Praktijk en Analyse. De methode draagt bij aan een overzichtelijke opzet, waarbij eerst de theorie wordt omschreven over de bestaande literatuur en beleid. Gevolgd door de praktijk waarbij de enquêtes en interviews worden weergegeven en een analyse wordt gemaakt op basis van de verschillende onderzochte deelvragen. (Hoek-Gerritsen, 2018)

De keuze voor de TPA-opzet sluit goed aan op de manier van onderzoek doen waarbij je verschillende methoden toepast. Dit heet methodologisch pragmatisme. Een vorm van onderzoeken waarbij je een onderwerp van meerdere kanten bekijkt om zo een beter én vollediger antwoord op je onderzoeksvraag te krijgen. (Creswell, 2014)

3.1 | Onderzoekopzet

Het onderzoek heeft een kwalitatieve benadering met een minimale kwantitatieve analyse. Het heeft een verkennend karakter met als doel om inzicht te verkrijgen in de behoeften van de huurder voor full-serviceconcepten in de woningmarkt.

Deelvraag	Onderzoeksactiviteit	Methode
1 Wat is er bekend over full-serviceconcepten?	Bureauonderzoek	Literatuuronderzoek
2 Welke wet- en regelgeving is van toepassing?	Bureauonderzoek / beleidsanalyse	Documenten analyse
3 Wat zijn de servicebehoeften van huurders?	Enquête + interviews	Kwalitatief interviews Kwantitatief Enquêtes
4 Welke vormen van servicedienstverlening zijn er?	Interviews + praktijkvoorbeelden	Half gestructureerde interviews
5 Hoe kan implementatie succesvol plaatsvinden?	Enquête + interviews	Cross-case analyse

Tabel 2 - Overzicht onderzoekopzet (eigen bewerking)

De opzet is gebaseerd op het verkennend (exploratief) onderzoekmodel. Het doel hiervan is om iets onbekend of nieuws te onderzoeken door stap voor stap onderzoek te verrichten, zodat nieuwe inzichten ideeën ontstaan.

3.2 | Onderzoeksmethoden

3.2.1 | Bureauonderzoek

In de fase van Theorie wordt een literatuurstudie uitgevoerd naar de full serviceconcepten voor zowel de kantorenmarkt als de woningmarkt. Hiervoor wordt wetenschappelijke literatuur, ASRE-scripties en vak website gebruikt. Ook worden de kernonderwerpen voor dit onderzoek verder onderzocht. Het bureauonderzoek is met name van toepassing voor het beantwoorden van deelvraag 1 en 2. Tevens wordt een documentenanalyse uitgevoerd door de verschillende stukken die beschikbaar zijn zoals verslagen en beleidsstukken van de Tweede en Eerste Kamer, Beleidsboek Servicekosten van de Huurcommissie en jurisprudentie. De jurisprudentie van de Huurcommissie was helaas door een AVG-lek een lange tijd niet beschikbaar om te raadplegen en wordt om deze reden niet meegenomen in dit onderzoek. (Eerdere uitspraken, 2025)

3.2.2 | Interviews met experts

In de fase van Praktijk worden en half-gestructureerde interviews afgenomen met verschillende experts. Hiervoor is een selectie gemaakt van meerdere relevante experts. Afhankelijk van de beschikbaarheid worden zij geïnterviewd om inzicht te verkrijgen in de trends, belangrijke aspecten met betrekking tot servicebehoeften van huurders en praktijkervaring omtrent de implementatie. Het afnemen van interviews met experts is met name van toepassing voor het beantwoorden van deelvraag 3, 4 en 5.

De interviews vinden op verzoek van de expert op locatie of via Microsoft Teams plaats. De interviews worden gecodeerd en vervolgens samenvattend getranscribeerd.

<u>Expert</u>	<u>Expertise</u>
Roelfke Buitink	Woningmarkt, studentenhuisvesting
Margot Paridaans	Woningmarkt, marketing
Herman Kok	DISC-model/ leefstijlen
Rob Noort	Vastgoedmanagement, woningmarkt, vastgoedbeheer
Jeanine de Haan	Vastgoedmanagement, woningmarkt, vastgoedbeheer
Eveline van Doorn	Vastgoedmanagement, assetmanager/verkoop woningmarkt

Voorafgaand aan het interview is een introductie toegezonden naar de expert waarin de structuur van het interview is weergegeven. De introductie is weergegeven in bijlage 3.1 en de interviewvragen staan weergegeven in bijlage 3.2.

Interview structuur

1. Achtergrond en context

- Rol van de geïnterviewde binnen de woningmarkt.
- Ervaringen met veranderende wensen en behoeften.

2. Ontwikkelingen in woonbehoeften

- Trends in de vraag naar ontzorging en aanvullende diensten.

3. Servicekosten en regelgeving

- Perceptie en transparantie van servicekosten.
- Invloed van wet- en regelgeving op het aanbieden van services.

4. Woonvoorkeuren en betaalbereidheid

- Specifieke woonwensen van huurders (basis, prestatie, wow-factor)
- Verwachtingen ten aanzien van extra services.
- Bereidheid om te betalen voor ontzorging: via huur, servicekosten of separaat?

5. Servicemodellen in de woningmarkt

- Passende vormen van servicedienstverlening onder huurders.
- Ervaren toegevoegde waarde van (bepaalde) services.
- Inspiratie vanuit REaaS-concepten in de kantorenmarkt.

6. Implementatie en belemmeringen

- Aandachtspunten bij het aanbieden van full-serviceconcepten in de woningmarkt.
- Praktische inrichting en uitvoering van aanvullende dienstverlening.

7. Segmentatie en maatwerk

- Leefstijlsegmentatie (DISC) als hulpmiddel voor maatwerk.
- Verwachte invloed op huurderstevredenheid en beheerprocessen.

3.2.3. | Enquêtes onder huurders

In de fase van Praktijk worden enquêtes onder huurders afgenomen middels het programma Survio. Het is belangrijk om te vermelden dat de enquêtes worden afgenomen onder verschillende soorten woningen, zowel onzelfstandig als zelfstandig, en dat de typen variëren van appartementen tot studentenkamers. Naast de differentiatie van woningen wordt ook onderscheid gemaakt tussen de huidige segmentatie van huurders: studenten, young professionals tot ouderen. Het afnemen van enquêtes onder huurders heeft met name betrekking op deelvraag 3 en 5.

Om de bruikbaarheid van de enquête te verhogen, wordt eerst een pre-test uitgevoerd onder 30 huurders; deze test is bedoeld om de validiteit van het onderzoek te verbeteren en ervoor te zorgen dat de enquête meet wat de onderzoeker beoogt. Bij het versturen van de definitieve enquête wordt een responsie van tussen de 40 á 80 huurders verwacht. Het doel is om minimaal 10 respondenten per leefstijl te behalen.

Voor de uitwerking is beschrijvende statistiek gebruikt met staafdiagrammen en tabellen. Ook is er inferentiële statistiek toegepast door het gebruik van niet-parametrische toetsen. De keuze hiervoor komt voort uit het feit dat het onderzoek een relatief kleine steekproef heeft. Hierdoor wordt deze methode als het meest passend geacht voor deze analyse. Door gebruik te maken van Spearman's rho kan de correlatie tussen ordinale variabelen worden onderzocht. Spearman's rho is gekozen omdat de data hiervoor niet normaal verdeeld hoeft te zijn en het geschikt is voor ordinale variabelen, zoals de huurprijs in verhouding tot het bedrag dat een huurder bereid is te betalen voor extra services.

Middels de chi-kwadraattoets kan de samenhang tussen verschillende nominale variabelen zoals DISC-profiel en gewenste services worden onderzocht wat gebaseerd is op observed en expected values. De verschillen daartussen bepalen of er sprake is van een statistische samenhang. Op basis van deze uitkomst kan dus een mogelijk verband worden aangetoond. Deze methode is geschikt om bijvoorbeeld de statistische samenhang tussen de DISC-profielen en de voorkeur voor specifieke services in kaart te brengen.

Voor het verwerken en analyseren van de resultaten worden de programma's Survio en Python gebruikt.

3.3 | Validiteit en betrouwbaarheid

Voor een wetenschappelijk onderzoek is het essentieel dat het zowel valide als betrouwbaar is. De validiteit van een onderzoek verwijst naar de mate waarin het onderzoek meet wat het beoogt te meten. De betrouwbaarheid geeft de mate weer waarin het onderzoek reproduceerbaar is.

3.3.1 | Validiteit

Door gebruik te maken van triangulatie, waarbij meerdere bronnen en methoden worden toegepast, wordt het onderzoek vanuit verschillende invalshoeken benaderd. Dit komt de interne validiteit ten goede. Er kunnen overeenkomsten worden gevonden tussen de bronnen die vervolgens ook de betrouwbaarheid weten te versterken.

Door experts te toetsen én daarbij gebruik te maken van de grote hoeveelheid expertise en ervaring, kan worden vastgesteld of de praktijk overeenkomt met de verschillende onderzoeken en theorieën.

3.3.2 | Betrouwbaarheid

Door de methoden te standaardiseren en gebruik te maken van een half-gestructureerd interview, neemt de betrouwbaarheid en reproduceerbaarheid toe. Het goed vastleggen van de uitkomsten en het consistent analyseren van de uitkomsten spelen een belangrijke rol. Ook wordt de enquête getoetst op een pilotgroep waarna een her-evaluatie zal plaatsvinden om tijdig te kunnen bijsturen en corrigeren.

Met deze methodologie is een solide basis gelegd voor de empirische fase van het onderzoek. De gekozen combinatie van methoden maakt het mogelijk om het onderwerp van meerdere kanten te belichten en te toetsen aan zowel theoretische inzichten als praktijkervaringen. Hiermee wordt beoogd een genuanceerd beeld te vormen van de behoeften van huurders en de mogelijkheden voor vastgoedbeheerders om daarop in te spelen. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van de analyse gepresenteerd op basis van het literatuuronderzoek, de documentenanalyse, de interviews en de uitkomsten van de enquêtes.

DEEL III - ANALYSE

4 | Analyse

In de voorgaande hoofdstukken is de theorie die aan dit onderzoek ten grondslag ligt uiteengezet en is de methodologische verantwoording weergegeven. Het fundament is daarmee gelegd voor de praktijk. In dit hoofdstuk worden de resultaten op basis van literatuuronderzoek, documentenanalyse, interviews en enquêtes weergegeven, waarna een analyse volgt.

4.1 | Literatuuronderzoek

Uit het literatuuronderzoek - dat uitgevoerd is op basis van tabel 1 uit paragraaf 2.6 - is naar voren gekomen dat servicekosten in de praktijk vaak een aanleiding geven voor een discussie tussen huurder en verhuurder. In de geraadpleegde literatuur en beleidsdocumenten wordt benadrukt dat servicekosten uitsluitend betrekking mogen hebben op daadwerkelijk gemaakte kosten én deze moeten redelijk zijn. Misschien nog wel het belangrijkste is dat de verhuurder geen winst mag maken op de servicekosten.

Uit verschillende bronnen komt naar voren dat er toch regelmatig onduidelijkheid bestaat over de afbakening van wettelijke servicekosten en aanvullende servicedienstverlening. Het leveren van extra voorzieningen zoals een fitnessruimte maar ook community-activiteiten valt buiten de wettelijke servicekosten en is daardoor niet afdwingbaar. Wél kunnen ze bijdragen aan de beleving en het woongenot van een huurder.

Ook benadrukt de literatuur het belang van transparantie en specificatie van de opbouw van de servicekosten, omdat bij het ontbreken daarvan de kans reëel is dat de Huurcommissie of kantonrechter de kosten matigt of vernietigt. Transparantie wordt naast de wettelijke verplichting ook als belangrijk onderdeel van goed verhuurderschap gezien.

4.2 | Documentenanalyse

In de jurisprudentie is herhaaldelijk bevestigd dat niet alle services doorbelast mogen worden in de servicekosten. Er wordt daarbij gekeken naar services die rechtstreeks verband houden met het gehoorde en services die bijdragen aan extra luxe. De eerste categorie mag enkel worden doorbelast, waardoor nog regelmatig verhuurders op de vingers worden getikt.

Tijdens het schrijven van dit onderzoek was er sprake van een datalek bij de Huurcommissie, waardoor het uitsprakenregister niet geraadpleegd kon worden. Om deze reden is de documentenanalyse beperkt tot het uitsprakenregister van de kantonrechter.

Voor het onderzoek is ook geprobeerd inzicht te krijgen in beleid- en strategische documenten van beleggers aangaande servicekosten. Deze informatie bleek echter – gezien de hoge mate van vertrouwelijkheid – niet beschikbaar. Hierdoor was het niet mogelijk om beleidsmatige overwegingen óf strategie van de belegger te analyseren.

Onderstaand worden de meest relevante uitspraken uit de onderzochte jurisprudentie weergegeven en uitgewerkt. Deze jurisprudentie geeft inzicht in de wijze van beoordeling en inhoudelijke behandeling van de geschillen.

4.2.1. | Community kosten – Change= (2021)

De Rechtbank van Amsterdam oordeelde in 2021 dat een verplichte dienstenovereenkomst met daarin onder meer de community kosten niet rechtsgeldig was. De community kosten - waaronder het basis inbouwpakket en internet – vielen niet onder de wettelijke servicekosten. De kantonrechter kwalificeerde dit als een oneerlijk beding. Een belangrijk onderdeel van de motivatie tot deze uitspraak staat weergegeven in punt 15 van de beoordeling: *‘Dit is het geval, alleen omdat {eisers} enkel een huurovereenkomst konden aangaan met de verhuurder als zij tegelijkertijd ook de dienstenovereenkomst sloten met Change=’*. Uitspraak: ECLI:NL:RBAMS:2021:3098 (de Rechtspraak, 2021; de Rechtspraak, 2025)

4.2.2. | Communitykosten – Change= (2025)

De Rechtbank van Amsterdam oordeelde op 2 september 2025 de verplichte dienstenovereenkomst nietig. Hiermee heeft het beding feitelijk nooit bestaan. Echter, omdat de verhuurder kon aantonen dat er daadwerkelijk diensten waren geleverd én de huurder daar voordeel van heeft gehad, kan een verhuurder recht hebben op een redelijke vergoeding. De verhuurder heeft in deze zaak een redelijke vergoeding - die vastgesteld wordt op basis van de objectieve marktwaarde van diensten – toegekend gekregen. Het gaat dus niet om het contractuele bedrag, maar om een redelijke vergoeding. Uitspraak: ECLI:NL:RBAMS:2025:6041 (de Rechtspraak, 2025)

4.2.3. | Membershipkosten - Rockfield Property Management B.V. (2024)

De rechtbank van Amsterdam oordeelde in 2024 dat de membershipkosten die in rekening gebracht werden bij een complex voor jongeren en young professionals wonen als oneerlijk gekwalificeerd moest worden. Het was niet duidelijk welke diensten waren inbegrepen én de verhuurder kon de kosten eenzijdig vaststellen. Er was geen ruimte voor onderhandeling. Dit ging tegen het transparantievereiste en gelijk speelveld in waardoor het beding werd vernietigd. Uitspraak: ECLI:NL:RBAMS:2024:2098 (de Rechtspraak, 2024)

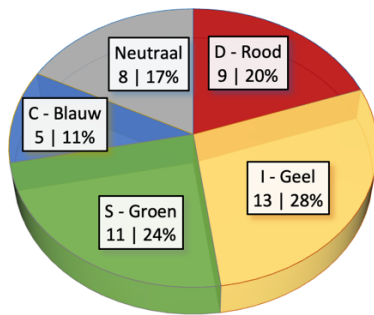
Deze uitspraken leiden ertoe dat verhuurders terughoudend zijn geworden met het in rekening brengen én leveren van extra services buiten de reguliere servicekosten om. Het transparant communiceren over de inhoud én kosten van services neemt een nog belangrijkere rol in evenals het gelijke speelveld tussen huurder en verhuurder. Tot slot bevestigen de uitspraken dat het afsluiten van een separate overeenkomst voor aanvullende services – die verplicht worden gesteld bij het aangaan van de huurovereenkomst – juridisch geen stand zullen houden.

4.3 | Enquête

De enquête is verstrekt aan meer dan 275 huurders, waarbij 175 huurders de enquête hebben bekeken en 46 huurders de enquête daadwerkelijk hebben ingevuld (N=46). De enquête is getoetst op diverse huurdersgroepen, maar helaas was de respons op de enquête relatief laag.

In algemene zin is te zien dat de leefstijl Invloed/geel dominant was, terwijl de leefstijl correct/blauw het minst vertegenwoordigd was onder de respondenten. Om de resultaten snel inzichtelijk te maken, wordt er gebruik gemaakt van cirkel- en staafdiagrammen. Voor een verdere uitwerking kan bijlage 2 worden geraadpleegd.

DISC-PROFIELEN RESPONDENTEN

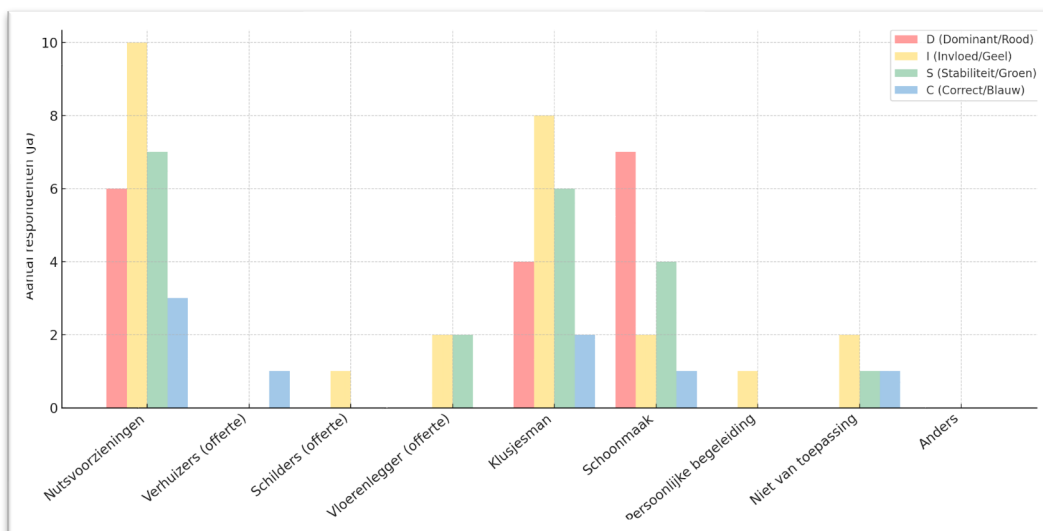


Figuur 7 - Overzicht DISC-profielen respondenten (eigen bewerking)

4.3.1 | Servicebehoeften ↔ leefstijlen

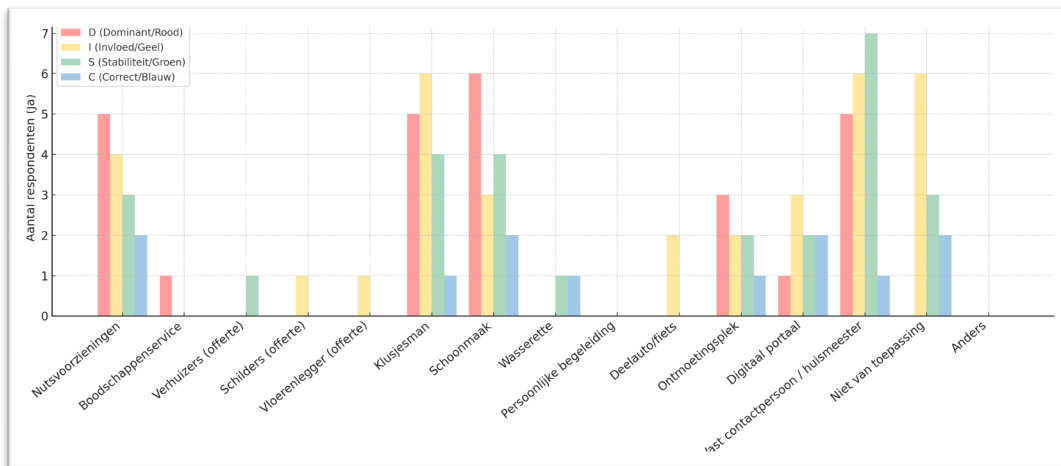
Voor deelvraag 3: 'Welke service behoeften hebben huurders met verschillende leefstijlprofielen gedurende de huurperiode?' is binnen de enquête onderzocht welke servicebehoeften er zijn die verband houden met de verschillende leefstijlen. Het gaat hierbij zowel om de start van de huurovereenkomst (vraag 20), services in het algemeen (vraag 24) en services die bijdragen aan het woongenot (vraag 19).

Uit figuur 8 kan worden afgeleid dat huurders bij aanvang van de huurovereenkomst behoefte hebben aan de noodzaak om een leveringsovereenkomst voor gas, elektriciteit en optioneel gas af te sluiten. Daarnaast is het gewenst om een klusjesman in te schakelen en een eerste schoonmaak uit te voeren. Dit is niet specifiek aan één leefstijl te koppelen maar een algemene trend.



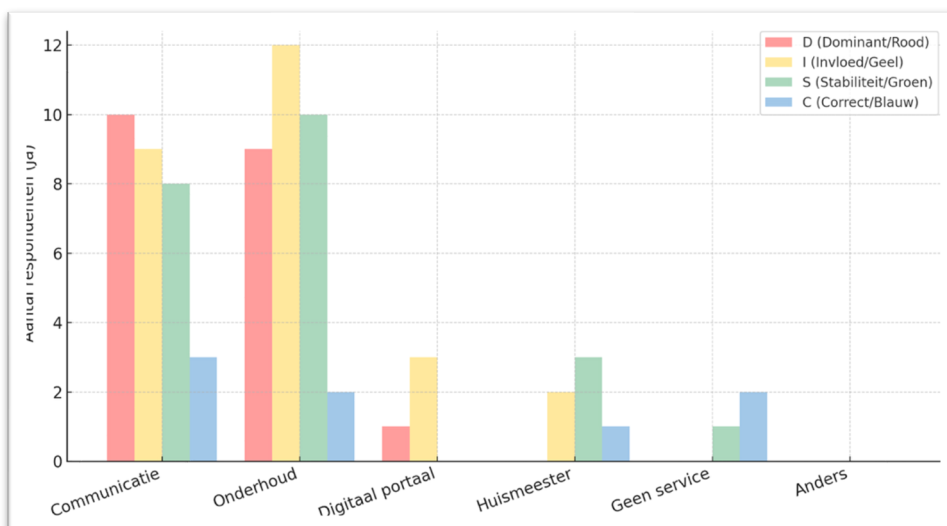
Figuur 8 - Servicebehoefte bij start huurperiode (eigen bewerking)

Uit figuur 9 kan worden afgeleid dat de behoefte aan een huismeester/vast contactpersoon dominant is onder de servicebehoefte bij huurders gedurende de huurperiode. Wederom, net zoals bij aanvang van de huurovereenkomst, zijn het regelen van de nutsvoorzieningen, klusjesman of schoonmaakdiensten gewenst. Het is een algemene wens en niet te herleiden naar een specifieke leefstijl.



Figuur 9 – Servicebehoefte huurders (eigen bewerking)

Uit figuur 10 kan worden afgeleid dat communicatie en onderhoud het meest bijdragen aan het woongenot van een huurder.



Figuur 10 - Services die bijdragen aan het woongenot (eigen bewerking)

4.3.2 | Niet-parametrische toetsen

Voor een verdere analyse van de resultaten is er gebruik gemaakt van niet parametrische toetsen. Voor de samenhang tussen nominale variabelen is de chi-kwadraattoets gebruikt, terwijl voor de samenhang tussen ordinale variabelen de Spearman Rho toets is toegepast.

Chi-kwadraattoets

De chi-kwadraattoets is toegepast om te onderzoeken of er een statistische en significante samenhang is tussen twee variabelen, zoals DISC-profielen en servicebehoeften. De toets vergelijkt de verwachte met de waargenomen frequenties, waarvan de uitkomst wordt weergegeven als chi-kwadraat (χ^2). De p-waarde geeft aan of er sprake is van een significant verschil. Hiervan is sprake bij een p waarde $< 0,05$. De vrijheidsgraden (df) geven het aantal onafhankelijke vergelijkingen weer en de wijze waarop de toets geïnterpreteerd kan worden. Tot slot geeft Cramer's V de sterkte van het verband tussen de verschillende variabelen weer. De chi-kwadraattoets is toegepast omdat de dataset met name bestaat uit nominale variabelen.

Toets	Variabele 1	Variabele 2	P-waarde	χ^2	Vrijheidsgraden	Cramér's V
Chi-kwadraat	DISC-profiel	Belangrijkste aspect ontzorging	0.148378	26.5509	20	0.3799
Chi-kwadraat	DISC-profiel	Bereidheid extra te betalen voor services	0.809811	1.5943	4	0.1862
Chi-kwadraat	DISC-profiel	Communicatie voorkeur services	0.749314	8.4468	12	0.2474
Chi-kwadraat	DISC-profiel	Belangrijk service bij leefstijl/levensfase past	0.490005	15.4772	16	0.2900
Chi-kwadraat	Leeftijd categorie	Belangrijk contactpersoon	0.567469	14.4198	16	0.2799
Chi-kwadraat	Leeftijd categorie	Voorkeur frequentie betalen	0.322886	13.6609	12	0.3146
Chi-kwadraat	Leeftijd categorie	Belangrijk service bij leefstijl/levensfase past	0.071765	24.8913	16	0.3678
Chi-kwadraat	Huurprijs	Bereidheid extra huur te betalen voor services	0.792256	7.9083	12	0.2932
Chi-kwadraat	Huurprijs	Belangrijk service bij leefstijl/levensfase past	0.122450	32.1859	24	0.4182
Chi-kwadraat	Thuissituatie	Belangrijk maatwerk serviceaanbod	0.461212	5.6695	6	0.2482
Chi-kwadraat	Thuissituatie	Belangrijk service bij leefstijl/levensfase past	0.155493	11.9050	8	0.3597
Chi-kwadraat	Type woning	Mate van stress start huurperiode	0.184635	20.8428	16	0.3366
Chi-kwadraat	Woning keuze uitgebreid servicepakket	Bereidheid meer huur te betalen	0.008618	17.1874	6	0.4322
Chi-kwadraat	Diensten start huurperiode	Mate van stress start huurperiode	0.422391	53.3421	52	0.5384
Chi-kwadraat	Belangrijk maatwerk serviceaanbod	Bereidheid extra te betalen voor services	0.105300	6.1333	3	0.3651

Tabel 3 - Chi-kwadraattoetsen

Op basis van de resultaten uit tabel 3 blijkt dat de meeste onderzochte variabelen geen significante samenhang vertonen ($p > 0,05$). Slechts enkele combinaties van variabelen laten interessante of (bijna) significante samenhang zien.

- Woningkeuze met uitgebreider servicepakket X bereidheid te betalen voor services
Tussen woningkeuze met een uitgebreider servicepakket en de bereidheid om hier meer huur voor te betalen is een statistisch en significant verband gevonden. ($p = 0.0086$, $X^2 = 17.1874$, Cramér's $V = 0.4322$). Dit wijst op een matig sterk verband; huurders die kiezen voor een woning met een uitgebreider servicepakket zijn ook vaker bereid om daarvoor te betalen.
- Leeftijdscategorie en belangrijkste service bij leefstijl/levensfase
Tussen de leeftijdscategorie en de belangrijkste service bij een leefstijl of levensfase is een bijna significant verband gevonden ($p = 0.0718$, $X^2 = 24.8913$, Cramér's $V = 0.3678$). Dit wijst op een matig sterk verband; huurders in verschillende leeftijdscategorieën hebben verschillende voorkeuren als het om services gaat die bij hun leefstijl/levensfase passen.
- Diensten bij start huurperiode en mate van stress
Ondanks dat er geen significant verband is tussen diensten bij start van de huurperiode en mate waarin een huurder stress ervaart bij de start van de huurperiode, is de Cramér's V -waarde wel relatief hoog ($p = 0.4224$, $X^2 = 53.3421$, Cramér's $V = 0.5384$). Mogelijk dat er in de praktijk wel sprake is van een sterke samenhang bij een georganiseerd serviceaanbod, waardoor de stress kan verminderen.

Algemeen kan worden waargenomen dat vooral service gerelateerde factoren samenhangen met de bereidheid om meer te betalen voor een verhoogd wooncomfort. Daarentegen lijken persoonlijke kenmerken zoals een DISC-profiel of thuissituatie weinig invloed te hebben.

Spearman's rho

De Spearman's rho-toets is toegepast om te onderzoeken of er statistische en significante samenhang bestaat tussen twee ordinale variabelen, zoals huurprijs en het bedrag dat een huurder bereid is te betalen voor extra services. Deze toets meet de sterkte en richting van de relatie tussen variabelen op basis van hun rangorde. De uitkomst wordt weergegeven als correlatiecoëfficiënt (ρ), die een waarde weergeeft tussen de -1 en +1. Een positieve waarde ($> 0,0$) duidt op een positieve samenhang, terwijl een negatieve waarde ($< 0,0$) duidt op een negatieve samenhang. Ook hiervoor geeft de p -waarde aan of er sprake is van een significante correlatie. De keuze om Spearman's rho toe te passen is gemaakt omdat de onderzochte variabelen ordinaal van aard zijn, wat deze toets als het meest passend hiervoor beschouwt.

Toets	Variabele 1	Variabele 2	P-waarde	Spearman rho
Spearman's rho	Huurprijs	Bereidheid en hoogte extra betalen voor services	0.4298	0.127

Tabel 4 - Spearman's rho toets

De Spearman's rho-toets laat zien dat er geen significant verband bestaat tussen de huurprijs en de mate van bereidheid om extra te betalen voor services ($p = 0.4298$).

De correlatiecoëfficiënt van 0.127 geeft een zeer zwak positief verband weer. Dit betekent dat binnen dit onderzoek een hogere huurprijs geen samenhang heeft met een duidelijk grotere bereidheid om extra te betalen voor aanvullende servicedienstverlening. Huurders met een hogere huur zijn op basis van dit onderzoek niet significant meer of minder bereid om extra kosten te betalen voor extra services.

De categorieën zijn gedefinieerd als volgt:

Categorie	Huurprijs	Bedrag bereid om extra te betalen voor services
1	Tot € 300,00	Niet bereid
2	€ 300,00 tot € 500,00	€ 1 – € 5 per maand
3	€ 500,00 tot € 750,00	€ 5 – € 10 per maand
4	€ 750,00 tot € 900,00	€ 10 – € 15 per maand
5	€ 900 tot € 1.185,00	€ 15 – € 20 per maand
6	€ 1.186,00 tot € 1.300,00	
7	> € 1.300,00	

Tabel 5 - Overzicht categorieën huurprijs en bereidheid betalen services (eigen bewerking)

4.4 | Interviews

Uit de interviews met de verschillende respondenten zijn belangrijke inzichten gekomen. Per onderwerp wordt een samenvatting weergegeven van de reacties van de verschillende respondenten. In algemene zin was er sprake van eenduidigheid in de reacties van de respondenten en zijn de kenmerkende uitspraken weergegeven per onderwerp:

Wet- en regelgeving

De respondenten geven nadrukkelijk aan dat onduidelijkheid en geen transparantie over servicekosten de betrouwbaarheid aanzienlijk verlagen. De aanvullende kaders van de Huurcommissie stimuleren de transparantie, maar zorgen ook voor een beperkende factor in het stimuleren van innovatie en het optimaal bedienen van huurders in hun servicebehoefte. Daarnaast beperkt het vastgoedbeheerders en beleggers in het innoveren van nieuwe serviceconcepten. Er is geen financiële prikkel aanwezig, waardoor de motivatie nihil is en de ontwikkeling stagneert.

Uitspraak van Rob Noort:

“Als overheid zou je innovatie moeten enthousiasmeren en stimuleren, maar nu wordt innovatie de kop ingedrukt.”

Uitspraak van Roelfke Buitink:

“Regelgeving zorgt voor meer duidelijkheid, maar kan ook beperkend werken en innovatie tegenhouden. Er is een risico dat regels doorschieten en investeringen remmen.”

Leefstijlen

De leefstijlsegmentatie geeft een extra verdiepingsslag in segmentatie dan bijvoorbeeld de reguliere segmentatie op basis van jongeren, ouders en expats. Echter, het is de vraag in hoeverre deze segmentatie operationeel haalbaar is. Jongeren maken graag gebruik van digitale communicatiemiddelen maar hebben vaak een lage bereidheid om te betalen voor (aanvullende) services. Ouderen daarentegen zijn meer bereid om daarvoor te betalen en waarderen het ontzorgingselement des te meer. Voor expats is het belangrijk om snel te kunnen schakelen en all-in oplossingen aan te bieden. De extra ondersteuning is nodig en gewenst.

Uitspraak van Jeanine de Haan:

“Jongeren willen veel, maar zijn minder bereid om te betalen. Ouderen maken meer gebruik van services en zijn hiervoor ook vaker bereid om te betalen.”

Uitspraak van Herman Kok:

“Links bovenin; rood-paars wil vooral snel via de app en zeker niet persoonlijk contact. Oranje, geel en lime hechten juist waarde aan contact; kopje koffie, betrokkenheid en community. Onderin; groen en aqua is het afspraak is afspraak.”

KANO-model

Op basis van de antwoorden kan het volgende worden geconcludeerd over de basisdiensten, prestatiemogelijkheden en wow-factoren.

Basisdiensten:	schoonmaak, nutsvoorzieningen, wifi
Prestatie:	huismeester, pakketkasten, gedeelde wasruimte
WOW-factor:	wellness, fitness, community-events

Uitspraak van Roelfke Buitink:

“Het begon vroeger met een studentencomplex waarbij een basketbalveld op het dak werd gemaakt. Het was bij wijze van toen echt ‘wauw’ moet je kijken en als je het dan nu ziet... Tegenwoordig gaat het meer richting zwembaden en dat soort faciliteiten. Want als de een het heeft, dan wil je toch de huurders blijven trekken.”

Implementatie

Het is van essentieel belang om strategische partnerships aan te gaan en ervoor te zorgen dat de digitale processen operationeel zijn. Blijf bij je kernactiviteiten als vastgoedbeheerder en probeer zo veel mogelijk te outsourcen in communicatie met de huurder.

Het segmenteren op leefstijlen wordt als positief gezien maar mag de beheersbaarheid niet nadelig beïnvloeden. Er wordt geadviseerd om servicepakketten niet persoonlijk maar modulair te maken. Hierdoor krijgt de huurder het gevoel van keuze en invloed. Daarbij wordt wel gewaarschuwd voor de administratieve complexiteit.

Uitspraak van Margot Paridaans:

“Succesvolle implementatie vraagt om strategische partnerships en goede kaders. De vastgoedbeheerder moet blijven doen wij hij goed in is; “Schoenmaker, blijf bij je leest.”

Uitspraak van Jeanine de Haan:

“Je merkt dat er veel druk ligt bij de servicekostenafdeling, ook nu met de Wet Goed Verhuurderschap en de verplichting om vóór 1 juli af te rekenen. Dat is voor een servicekostenafdeling al lastig om te halen. Als er dan ook nog verschillen zijn – de één heeft wel schoonmaak, de ander niet – dan wordt het alleen nog maar ingewikkelder. Het moet dan wel goed ingericht worden.”

Communicatie en vertrouwen

De huurders hechten veel waarde aan duidelijke en snelle communicatie. Een huismeester of vast aanspreekpunt wordt gezien als een belangrijke factor voor het vertrouwen én veiligheid. Het niet nakomen van afspraken of onduidelijke communicatie zorgt direct voor wantrouwen en ontevredenheid. Dit is ook af te leiden uit het SERVQUAL-model.

Uitspraak van Herman Kok:

“Implementatie vereist schaal, continuïteit en duidelijk afspraken met huurders. Zonder voldoende deelname werken modellen niet rendabel.”

Uitspraak van Margot Paridaans:

“De huismeester wordt gezien als zeer waardevol en noodzakelijk. Zij vormen hét aanspreekpunt en zorgen voor sociale binding en veiligheid.”

Uitspraak van Rob Noort:

“Huurders ervaren servicekosten vaak als onduidelijk en voelen zich daardoor snel wantrouwig. Een duidelijke en transparante communicatie is daarom essentieel om het vertrouwen te behouden.”

Willingness to Pay

De interviews hebben bevestigd dat huurders in minimale mate bereid zijn om extra te betalen voor aanvullende services. Samengevat willen ze veel, maar dan wel zonder extra kosten. Ouderen zijn vaker bereid om extra te betalen mits het direct bijdraagt aan een veilig gevoel of ontzorging. Een bedrag dat hoger is dan € 15,- wordt vrijwel niet geaccepteerd. Ondanks dat huurders vaak niet bereid zijn om extra te betalen, gaf een van de respondenten als voorbeeld dat het aanbieden van een alternatief pakket (bijvoorbeeld wifi) wel het verschil had gemaakt. Ondanks dat de huurders het alternatief niet wilden betalen, ervoeren ze de keuze en mogelijkheid voor een alternatief wel als positief.

Uitspraak van Margot Paridaans:

“Wij hebben de afgelopen jaren bij een aantal panden rondvraag gedaan voor een wisseling in internet/tv pakket. We hadden bijvoorbeeld een standaard lage internetsnelheid en daar kwamen klachten over. We hadden toen een offerte opgevraagd bij een provider en er kwamen 3 opties: 1 was hetzelfde, 2 was sneller internet en 3 was een uitgebreider pakket zenders en sneller internet. Het ging dan echt om een verhoging van een paar euro, maar je ziet dat de bereidheid om extra te betalen dan heel laag is. Het is uiteindelijk positief opgepakt van oké het probleem isesignaleerd en jullie hebben er geprobeerd iets aan te doen. Je kunt de onvrede dan ook afsluiten.”

Uitspraak van Rob Noort:

“Huurders zijn vaak geïnteresseerd in services totdat er een prijskaartje aan hangt. Nederlanders zijn minder bereid te betalen voor gemak dan bijvoorbeeld Amerikanen en kiezen sneller voor goedkopere alternatieven. Als het werkt, dan alleen via servicekosten of de huur. Optionele modellen trekken vaak weinig deelnemers.”

Digitale ondersteuning

Met name voor de implementatie is duidelijk naar voren gekomen dat digitale tools hiervoor essentieel zijn. Het leveren van maatwerk zorgt voor vele uitzonderingen, waardoor de backoffice hiervoor goed ingericht moet zijn om het beheersbaar te houden. Digitale communicatie is hiervoor een must, evenals de manier waarop de kosten in rekening gebracht worden.

Uitspraak van Roelfke Buitink:

“Je wilt aan de ene kant flexibel zijn, maar je moet het ook voor jezelf behapbaar kunnen houden”.

4.5 | Synthese

Door de onderzochte informatie te combineren, komt een conclusie per onderwerp tot stand:

Onderwerp	Conclusie
Basisbehoeften	De huurders hebben behoefte aan transparantie, betrouwbare en duidelijke servicedienstverlening. Communicatie is key.
Willignes To Pay	De bereidheid om voor aanvullende services te betalen is zeer beperkt. Flexibele en optionele servicepakketten zijn gewenst.
DISC-leefstijlen	In dit onderzoek is er geen significant verband tussen DISC-leefstijlen en servicebehoeften gevonden, maar het kan wel waardevol zijn voor communicatie en de benadering richting huurders.
Wet- en regelgeving	De wet- en regelgeving biedt in de basis een duidelijk kader, maar kan beperkend werken in de optimalisatie van huurders servicebehoeften. Het remt de verhuurder om met innovatie serviceconcepten te komen.
Implementatie	Het aangaan van strategische partnerships is essentieel evenals digitale ondersteuning. Het aanbieden van modulaire pakketten (goed, beter, best) met een (half-)jaarlijkse mogelijkheid om te wijzigen geeft huurders invloed en flexibiliteit met een verhoogde tevredenheid tot gevolg.

Tabel 6 – Overzicht synthese (eigen bewerking)

DEEL IV - CONCLUSIE

5 | Conclusie, aanbeveling en reflectie

5.1 | Conclusie

Dit onderzoek heeft inzicht gegeven in de onderzoeksvraag: *‘Op welke wijze kan een vastgoedbeheerder van huurwoningen middels het aanbieden van een full-serviceconcept huurders ontzorgen gedurende de huurperiode op basis van hun specifieke behoeften?’*

Op basis van de resultaten uit de literatuurstudie, enquête en interviews is een analyse gemaakt waarbij de theorie en praktijk zijn samengebracht. Hieruit is een conclusie getrokken om de hoofdvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden. De subconclusies worden per onderwerp weergegeven; die zijn afgeleid van de deelvragen binnen dit onderzoek.

De volgende conclusies zijn getrokken op basis van onderzoeksresultaten:

Algemeen beeld

- De woningmarkt verschuift naar een servicegerichte aanpak met de focus op ontzorging, gemak en comfort.
- Basisdiensten als schoonmaak, nutsvoorzieningen en communicatie zijn essentieel;
- Luxe services, zoals fitness of wellness, bieden enkel meerwaarde voor een specifieke groep huurders
- Binnen Real Estate as a Service (REaaS) verschuift vastgoed van product naar dienstverlening.
- De nadruk ligt steeds meer op beleving en huurderstevredenheid in plaats van financieel rendement.
- Investerings in services komen steeds frequenter voort uit ESG-doelen of het versterken van de huurdersrelatie in plaats van commerciële beweegredenen.

Wet- en regelgeving

- De wet- en regelgeving wordt als beperkend ervaren, met nauwelijks ruimte voor maatwerk.
- Nieuwe wet- en regelgeving zoals Wet modernisering servicekosten en Wet Betaalbare Huur beperkt de ontwikkeling van nieuwe serviceconcepten.
- Door de Wet modernisering servicekosten mogen alleen services die op de limitatieve lijst staan worden doorbelast.
- De wet- en regelgeving beperkt de mogelijkheid om huurders maatwerk te bieden in het voorzien van hun servicebehoefte.

Servicebehoeften

- Er is geen significant verband in dit onderzoek gevonden tussen DISC-leefstijlen en servicebehoeften.
- Huurders waarderen vooral duidelijke communicatie, betrouwbaarheid en gemak.
- De betalingsbereidheid voor services is laag: maximaal € 15,00 per maand.
- Op basis van dit onderzoek is vastgesteld dat huurders met een keuze voor een woning met uitgebreider servicepakket ook bereid zijn om extra te betalen voor services.
- Flexibiliteit en keuzevrijheid worden als belangrijk ervaren.
- Bij jongeren ligt de focus meer op digitale oplossingen, terwijl bij ouderen persoonlijke aandacht en veiligheid voorop staan.
- Goede communicatie en onderhoud dragen het meest bij aan een optimaal woongenot.

Implementatie

- De experts zien de behoefte aan ontzorging en gemak als een toenemende trend.
- Het aangaan van strategische samenwerkingen is cruciaal.
- Succes vraagt om een duidelijke en beheersbare structuur.
- Digitale ondersteuning om het beheersbaar te houden via bijvoorbeeld apps of portalen is essentieel.
- Verwachtingsmanagement is uiterst belangrijk; doe alleen wat je waar kunt maken.
- Servicegericht verhuren is geen direct verdienmodel, maar versterkt wel de loyaliteit en tevredenheid van huurders.
- Lever maatwerk, maar behoud de eenvoud door met pakketten te werken voor de beheersbaarheid.

Om de bovenstaande conclusies verder te duiden, worden de conclusies hieronder nader toegelicht en in samenhang besproken.

Uit de resultaten is duidelijk naar voren gekomen dat het aanbieden van aanvullende services een steeds belangrijkere rol inneemt als het gaat om het vervullen van huurdersbehoeften. Tegelijkertijd blijkt dat de verschillende thema's binnen dit onderzoek sterk met elkaar samenhangen. De servicebehoeften van huurders vormen het uitgangspunt, maar de wet- en regelgeving bepaalt in grote mate wat er daadwerkelijk wordt aangeboden. Hierdoor ontstaat er een spanningsveld tussen wat huurders wensen en wat juridisch en organisatorisch mogelijk is. De implementatie van de servicedienstverlening vraagt daarom om een zorgvuldige balans tussen maatwerk en beheersbaarheid binnen de gestelde wettelijke kaders.

In de kantorenmarkt is al sprake van een diverse servicedienstverlening, maar voor de woningmarkt maakt Real Estate as a Service haar intrede waardoor belevingsgericht wonen, waarin comfort en ontzorging onderdeel worden van de totale woonervaring.

De literatuur heeft inzicht gegeven in de verschuivende benadering van een woning, waarbij ontzorging, woongenot en gemak een centrale rol innemen. De toegepaste modellen als KANO, SERVQUAL en Willingness to Pay hebben inzicht gegeven in de verschillende benaderingen. Om onvrede te voorkomen is het leveren van basisdienstverlening zoals schoonmaak, nutsvoorzieningen en duidelijke communicatie onmisbaar. Wanneer het gaat om prestatie en het verhogen van huurderstevredenheid wordt gekeken naar een digitaal portaal, gezamenlijke (community) ruimte en een huismeester voor het complex. Voor de overtreffende trap met een wow-factor worden fitnessruimten en wellness voorzieningen genoemd. Overigens wordt de meerwaarde hiervan wel aan een specifieke en kleine groep huurders toegewezen. De wet- en regelgeving in Nederland heeft een dermate sturende rol waardoor innovatieve serviceconcepten vrijwel niet worden geëxploiteerd. Wanneer dit wel wordt gedaan, dan is er vaak een belang voor de belegger in het kader van ESG.

De enquête heeft inzicht gegeven in het verband tussen DISC-leefstijlen en services. Hoewel de resultaten van dit onderzoek hebben aangetoond dat er geen significant verband kan worden aangetoond tussen DISC-leefstijlen en specifieke servicebehoeften, bevestigen de interviews wel dat DISC-leefstijlen kunnen bijdragen aan de huurderstevredenheid en een algemeen beeld creëren van servicevoorkeuren onder huurders. Tevens kwam duidelijk naar voren dat (digitale) communicatie en betrouwbaarheid een grote rol spelen in de ervaring van een huurder. De bereidheid om te betalen voor aanvullende services is erg laag (niet meer dan € 15,00 per maand). Hoe meer de service bijdraagt aan ontzorging of veiligheid, hoe meer huurders bereid zijn om te betalen. Dit benadrukt dat het aanbieden van servicegerichte dienstverlening geen verdienmodel is voor een belegger of vastgoedbeheerders, vanwege de lage bereidheid om te betalen en beperkende wet- en regelgeving. Daarom moet deze dienstverlening worden gezien als een investering op basis van ESG of in de huurdersrelatie.

De interviews met verschillende experts onderschrijven de trend van ontzorging waarbij huurders veeleisender worden en meer gemak wensen én verwachten. Ook de lage betalingsbereidheid wordt bevestigd evenals het spanningsveld tussen de wens om huurders in hun behoeften te voorzien en de beperkingen omtrent wet- en regelgeving. Dit heeft als gevolg dat de innovatie in serviceconcepten tot stilstand komt en de behoeften niet altijd kunnen worden vervuld. Als het om de communicatie gaat, wordt transparantie zowel op het gebied van wet- en regelgeving als betrouwbaarheid noodzakelijk geacht.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat servicegericht (ver)huren veel potentie biedt, mits het zorgvuldig en doordacht wordt geïmplementeerd. Het succes is gebaseerd op transparantie en betrouwbare dienstverlening, waarbij duidelijke communicatie plaatsvindt. Het belang van vastgoedbeheerder ligt in het versterken van het vertrouwen bij huurders door hen modulaire pakketten aan te bieden, zodat zij keuze hebben en in hun behoeften worden voorzien. Ondanks de beperkende factor van wet- en regelgeving en het feit dat huurders slechts in beperkte mate bereid zijn om te betalen, dragen deze factoren zeker bij aan de huurderstevredenheid en loyaliteit jegens de verhuurder.

5.2 | Aanbeveling

Uit het onderzoek is duidelijk naar voren gekomen dat huurders behoefte hebben aan goede communicatie, betrouwbaarheid, transparantie en flexibiliteit. In minimale mate zijn huurders bereid om extra te betalen voor servicedienstverlening, maar hierbij moet een duidelijke prijs/kwaliteitsverhouding zijn. Op basis van het onderzoek worden de volgende aandachtspunten al dan niet aanbevelingen gegeven voor de praktijk binnen het vastgoedbeheer:

- Communicatie en transparantie
Het is belangrijk om duidelijk en helder te communiceren over zowel de inhoud als de kosten van de servicekosten. Deze dragen bij aan het vertrouwen bij huurders en nemen onduidelijkheid weg en daarmee discussies omtrent servicekosten.
- Strategische partnerships
Sluit als vastgoedbeheerder strategische partnerships met specialisten in bijvoorbeeld schoonmaak, pakketkasten of internet. Neem de rol van bemiddelaar aan, maar laat de communicatie via de organisatie zelf lopen, waardoor de focus op het beheren van vastgoed kan blijven liggen.
- Modulaire servicekosten
Voor het aanbieden van modulaire pakketten binnen het beheer, waarbij het 'goed' pakket de basisdienstverlening biedt, het 'beter' pakket extra prestatieservices toevoegt en het 'best' pakket ook elementen met een wow-factor bevat. Hierdoor ontvangen de huurders keuzevrijheid en is het voor het vastgoedbeheer tot op zekere hoogte beheersbaar.
- Digitale ondersteuning
Door een digitaal portaal of service-app waarin huurders eenvoudig kunnen communiceren of meldingen ontvangen, bevordert dit niet alleen het gebruikersgemak maar ook de communicatie tussen beide partijen.
- Leefstijlen als richting, maar niet als beleid
Gebruik leefstijlsegmentatie als richting voor het beheren, maar niet als beleid. Hiermee wordt bedoeld dat het rekening houden met leefstijlen kan bijdragen aan de match tussen aanbod en vraag, maar dat dit niet een doel op zich moet zijn.

Voor vervolgonderzoek is het aan te bevelen om dieper in te gaan op specifieke behoeften van verschillende huurdersgroepen. Indien het aantal respondenten vergroot kan worden is het mogelijk interessant om een significant resultaat vast te stellen waardoor vastgesteld kan worden of DISC-profielen wél of geen invloed hebben op de DISC-profielen. Hiervoor was de steekproef van dit onderzoek te klein. Daarnaast wordt aanbevolen om dieper in te gaan op de operationele implementatie van serviceconcepten binnen de woningmarkt. Tevens is het relevant daarbij te onderzoeken wat het effect is op de huurderstevredenheid en loyaliteit. Mogelijk kan dit kan leiden tot een verlaging van de exploitatiekosten en daarmee tot een verhoging van het rendement. Het belang van de verhuurder/vastgoedbeheerder kan dan nog beter in kaart worden gebracht.

5.3 | Reflectie

Het onderzoek was een waardevolle reis met veel nieuwe inzichten. Echter, het heeft ook zo zijn beperkingen gekend. Met name de respons op de enquêtes is tegengevallen. Door een N van 46 respondenten is de generaliseerbaarheid laag en zijn de statistische uitkomsten vrijwel niet significant. De keuze die ik heb gemaakt voor de niet-parametrische toetsen (Spearman rho en Chi-kwadraat) vond ik passend gezien de kleine steekproef. De interviews met experts hebben verdieping gegeven aan het onderzoek met soms verrassende uitkomsten. Evaluerend had een grotere steekproef meer statistische onderbouwing kunnen opleveren én had ik in mijn enquête vragen meer ordinale variabelen willen toevoegen.

De segmentatie op basis van leefstijlen middels het DISC-model bleek in de praktijk minder verrassende uitkomsten te geven dan ik vooraf had beoogd. Er zijn wel algemene waarnemingen uitgekomen, maar geen specifiek verband waardoor het richtinggevend is, in plaats van een leidend instrument.

De wet- en regelgeving blijkt toch wel in grote mate een beperkende factor. Tijdens de interviews werd mij duidelijker dat verschillende partijen echt wel openstaan voor innovatie, maar de ruimte hiervoor niet door de overheid wordt gegeven. Daarnaast wijzigt de wet- en regelgeving vanuit Den Haag nog wel eens waardoor het soms lastig is om langetermijnbeleid te maken.

De termijnen voor het schrijven van een scriptie zorgden voor enige tijdsdruk, waardoor keuzes gemaakt moesten worden in de afbakening en er bijvoorbeeld niet verder ingegaan kon worden op de relatie tussen het aanbieden van services en het afnemen van exploitatiekosten en mutaties.

Binnen mijn rol als vastgoedmanager in het vastgoedbeheer ben ik mij ervan bewust dat ik als onderzoeker enigszins gekleurd ben. Daarom heb ik hier extra tijd en aandacht aan besteed om dit zo veel als mogelijk te ondervangen door mij tijdens de interviews zo objectief en onbevooroordeeld mogelijk op te stellen. Wat ik meeneem naar het werkveld is dat communicatie, transparantie en het aangaan van strategische partnerships nog meer aandacht verdienen dan ik voorafgaand aan dit onderzoek had verwacht. Binnen de organisatie worden inmiddels de eerste stappen gezet om deze aandachtspunten verder te ontwikkelen.

Concluderend zie ik dit onderzoek als een eerste stap in het verkennen van servicegericht (ver)huren waarbij een breder vervolgonderzoek met een grotere dataset nog meer versterking kan geven. Waardoor uiteindelijk het doel kan worden behaald om huurders optimaal in hun servicebehoefte te kunnen voorzien.

Bibliografie

- Bureau Tromp. (2025, augustus 3). *Wat is het KANO-model?* Opgehaald van <https://kaizenmethode.nl/>: <https://kaizenmethode.nl/kano-model/>
- CBRE. (2025, augustus 14). *ESG nodig voor behoud van goed rendement*. Opgehaald van [www.cbre.nl: https://www.cbre.nl/insights/esg/esg-nodig-voor-behoud-van-goed-rendement?](https://www.cbre.nl/insights/esg/esg-nodig-voor-behoud-van-goed-rendement?)
- CBS. (2025, juni 20). *Dashboard bevolking*. Opgehaald van [www.cbs.nl: https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking](https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- De Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. (2024). *Voorstel van wet. 's-Gravenhage: Tweede Kamer der Staten-Generaal*.
- de Rechtspraak. (2021, juni 21). *Uitspraken - ECLI:NL:RBAMS:2021:3098*. Opgehaald van [www.uitspraken.rechtspraak.nl: https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2021:3098](https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2021:3098)
- de Rechtspraak. (2024, april 16). *Uitspraken - ECLI:NL:RBAMS:2024:2098 Uitspraak delen*. Opgehaald van [www.uitspraak.rechtspraak.nl: https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2024:2098](https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2024:2098)
- de Rechtspraak. (2025, september 2). *Uitspraken - ECLI:NL:RBAMS:2025:6041*. Opgehaald van [www.uitspraken.rechtspraak.nl: https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2025:6041](https://uitspraken.rechtspraak.nl/details?id=ECLI:NL:RBAMS:2025:6041)
- Dielemans, W. (2013). *Succes door Service*. Amsterdam: ASRE.
- Discvision. (2025, mei 20). *De 8 DISC leefstijlen*. Opgehaald van [www.discvision.nl: https://www.discvision.nl/over-ons/de-8-disc-leefstijlen/](https://www.discvision.nl/over-ons/de-8-disc-leefstijlen/)
- Dubbelhuis, D. (2006). *Het product wonen: toegevoegde waarde in het dure huursegment*. Amsterdam: ASRE.
- Eerdere uitspraken*. (2025, augustus 15). Opgehaald van [www.huurcommissie.nl: https://www.huurcommissie.nl/over-ons/eerdere-uitspraken](https://www.huurcommissie.nl/over-ons/eerdere-uitspraken)
- Hoek-Gerritsen, S. v. (2018). Schrijfgids voor economen. In S. v. Hoek, *Schrijfgids voor economen* (p. 228). Bussum: Coutinho.
- Huurcommissie. (2025, mei 2). *Beleidsboek Servicekosten (versie januari 2025)*. Opgehaald van [www.huurcommissie.nl: https://www.huurcommissie.nl/documenten/beleidsboek/2025/01/01/beleidsboek-servicekosten](https://www.huurcommissie.nl/documenten/beleidsboek/2025/01/01/beleidsboek-servicekosten)
- Huurcommissie. (2025, mei 1). *Hoofdstuk 6 - Procedureregels*. Opgehaald van [www.huurcommissie.nl: https://www.huurcommissie.nl/support/beleidsboeken/servicekosten/procedureregels](https://www.huurcommissie.nl/support/beleidsboeken/servicekosten/procedureregels)
- Huurcommissie. (2025, mei 1). *Wat kost een procedure?* Opgehaald van [www.huurcommissie.nl: https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/procedure-starten/kosten#:~:text=Wilt%20u%20een%20procedure%20starten,of%20een%20bedrijf%20of%20rechtspersoon.](https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/procedure-starten/kosten#:~:text=Wilt%20u%20een%20procedure%20starten,of%20een%20bedrijf%20of%20rechtspersoon.)
- Janssens, C. v. (2025, oktober 14). Internetconsultatie nieuwe regeling servicekosten met berekeningswijzen en maximumbedragen.
- K. Weber, S. Z. (sd). *Werken aan waardenvol huurdersbeleid*. De Argumentenfabriek.
- Keijzer, M. (2024). *Memorie van toelichting*. 's-Gravenhage: Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- KPMG. (2025, augustus 10). *ESG & Sustainability*. Opgehaald van [www.kpmg.com: https://kpmg.com/nl/nl/home/topics/environmental-social-governance.html?cid=cpc:ggl:esgra:advas:aware:na:ggl:2025-jun:nl:na:na&gad_source=1&gad_campaignid=22351390307&gbraid=0AAAAADp0ZzjQ5HhR4x3iCaSbsXqfFOqF0&gclid=Cj0KCQjw8KrFBhDUARIsAMvIApYqPEZebv-KUuz3](https://kpmg.com/nl/nl/home/topics/environmental-social-governance.html?cid=cpc:ggl:esgra:advas:aware:na:ggl:2025-jun:nl:na:na&gad_source=1&gad_campaignid=22351390307&gbraid=0AAAAADp0ZzjQ5HhR4x3iCaSbsXqfFOqF0&gclid=Cj0KCQjw8KrFBhDUARIsAMvIApYqPEZebv-KUuz3)
- Lamb, C., McDaniel, C., & Hair, J. (2013). *Marketing*. Amsterdam: Noordhoff Uitgevers.
- OurDomain. (2025, september 18). Opgehaald van [www.thisisourdomain.nl: https://www.thisisourdomain.nl](https://www.thisisourdomain.nl)

- Pine, B., & Gilmore, J. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Pranjic, D. (2025, april 16). *Concept besluit servicekosten*. Opgehaald van Tomlow-advocaten.nl: <https://tomlow-advocaten.nl/concept-besluit-servicekosten/>
- Rijksoverheid. (2024, november 7). *Duidelijke regels over servicekosten naar Tweede Kamer*. Opgehaald van www.rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2024/11/07/duidelijke-regels-over-servicekosten-naar-tweede-kamer>
- Rijksoverheid. (2025, april 25). *Wet betaalbare huur aangenomen en van kracht vanaf 1 juli*. Opgehaald van www.rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2024/06/25/wet-betaalbare-huur-aangenomen-en-van-kracht-vanaf-1-juli?utm>
- RIVM. (2024). *Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2024: Kiezen voor een gezonde toekomst*. RIVM: Bilthoven.
- Spaces. (2025, september 18). *Prodcuten en services*. Opgehaald van www.spacesworks.com: <https://www.spacesworks.com/nl/>
- The Collective. (2025, september 15). *Old Oak*. Opgehaald van The Collective: <https://www.thecollective.com>
- The Lean Six Sigma Company. (2025, augustus 3). *KANO-model*. Opgehaald van www.theleansixsigmacompany.nl: <https://www.theleansixsigmacompany.nl/kano-model/>
- van der Krogt, A., van der Kruijf, A., & van den Hazel, D. (2022). *Aandacht voor ESG-vraagstukken blijft groeien*. Zeist: Achmea Investment Management.
- Vastgoedjournaal. (2020, maart 13). *Full-service appartementen met gedeelde voorzieningen zijn de toekomst*. Opgehaald van [www.vastgoedjournaal.nl](https://vastgoedjournaal.nl): <https://vastgoedjournaal.nl/news/44323/full-service-appartementen-met-gedeelde-voorzieningen-zijn-de-toekomst>
- Vleeshouwers, L., & Benders, L. (2025, juni 21). *Gap-analyse met het SERVQUAL-model in drie stappen*. Opgehaald van www.scribbr.nl: <https://www.scribbr.nl/modellen/gap-model-servqual/>
- Wagenaar, R. (2017). *De opkomst van Real Estate as a Service binnen onroerend goed als belegging*. Amsterdam: ASRE.
- Weber, K., & Zonderland, S. (2022). *Werken aan waardenvol huurdersbeleid*. Aedes.
- Wet modernisering servicekosten (Wijziging van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte en enkele andere wetten)*. (2025, mei 5). Opgehaald van www.tweedekamer.nl: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A36648>
- Zaadnoordijk, M. (2021). *Het businessmodel van co-living*. Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.

BIJLAGEN

Bijlagen

Bijlage 1 | Servicekosten; short- en longlist

Shortlist servicekosten

- Aansluiten van nutsvoorzieningen (gas, water, elektra)
- Boodschappenservice
- Verhuisservice / aanvragen offertes verhuizers
- Schilderservice / aanvragen offertes
- Vloerenlegger / aanvragen offertes
- Klusjesman voor kleine werkzaamheden
- Schoonmaakservice
- Wasserette / was-service
- Persoonlijke begeleiding bij start huur
- Deelauto of deelfiets beschikbaar
- Ontmoetingsplek of gezamenlijke ruimte in het complex
- Digitale service-app of huurdersportaal
- Vaste contactpersoon / huismeester / community manager
- Welkomstpakket bij intrek
- Regelhulp voor gemeentelijke inschrijving of toeslagen

Longlist servicekosten

- Aansluiten van nutsvoorzieningen (gas, water, elektra)
- Boodschappenservice
- Verhuisservice / aanvragen offertes verhuizers
- Schilderservice / aanvragen offertes
- Vloerenlegger / aanvragen offertes
- Klusjesman voor kleine werkzaamheden
- Schoonmaakservice (privé en gemeenschappelijk)
- Wasserette / was-service
- Persoonlijke begeleiding bij start huur
- Deelauto of deelfiets beschikbaar
- Ontmoetingsplek of gezamenlijke ruimte
- Digitale service-app of huurdersportaal
- Vaste contactpersoon / huismeester / community manager
- Welkomstpakket of startpakket bij intrek
- Regelhulp voor gemeentelijke inschrijving / toeslagen
- Internet en tv via collectief contract
- Meubilering / stoffering via verhuurder
- Inboedelverzekering afsluiten via beheerder
- Levering witgoed of keukenapparatuur
- Afval- en recyclingsservice (gescheiden inzameling of grote spullen ophalen)
- Pakketontvangst / pakketkluis
- Hospitality / conciërgeservice
- Fitnessruimte of sportabonnement via verhuurder
- Community-events, workshops of borrels
- Hulp bij taal, integratie of praktische zaken (voor expats)
- Kinderopvang of oppas
- Extra beveiligingsopties (camera's, toegangscontrole)
- Energiecoach of wooncoach (duurzaamheid, gedrag)
- Onderhoudsabonnement voor technische installaties (CV, ventilatie)

Bijlage 2 | Enquête

2.1 | Enquêtevragen

Bedankt voor je deelname aan deze enquête. Met deze enquête wil de onderzoeker inzicht krijgen in de wensen en behoeften van verschillende huurdersgroepen met betrekking tot de servicekosten. Jouw mening is daarbij van grote waarde.

In het onderzoek waar deze enquête deel van uitmaakt, wordt onder andere gekeken naar welke services door huurders gewenst zijn, hoe huurders de kwaliteit van services ervaren (SERVQUAL) en in hoeverre zij bereid zijn om aanvullend te betalen voor extra dienstverlening (Willingness to Pay). Jouw antwoorden helpen om beter te begrijpen wat écht belangrijk is voor huurders en welke diensten als waardevol worden ervaren.

Het is belangrijk om te vermelden dat je antwoorden anoniem zullen worden verwerkt en uitsluitend worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de uitkomsten van deze enquête. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 5 minuten.

Hartelijk dank voor je bijdrage aan het onderzoek.

Algemene informatie

Leeftijd: *open invul veld*

Woonplaats: *open invul veld*

Thuisituatie: alleen wonend / samenwonend / gezin

Soort woning: zelfstandig / onzelfstandig

Type woning: kamer / studio / appartement / woonhuis

Huurprijs: tot € 300,00 / € 300,00 – € 500,00 / € 500,00 – € 750,00 / € 750,00 – € 900,00 / € 900,00 – € 1.185,00 / € 1.186,00 – € 1.300,00 / > € 1.300,00

Nationaliteit: *open invul veld*

1 | Leefstijlprofiel

Geef in de volgende stellingen aan in welke mate je het er mee eens of oneens bent. Het is mogelijk om één keuze te selecteren per vraag.

1.1 | Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij jou?

- a) ik neem graag initiatief en houd van duidelijke beslissingen (D)
- b) ik ben sociaal en vind contact met anderen belangrijk (I)
- c) ik ben behulpzaam en hecht aan een rustige, vertrouwde omgeving (S)
- d) ik let op details en vind het belangrijk dat dingen kloppen (C)

1.2 | Welke aspecten vind je het belangrijkste in je woning?

- a) veiligheid en duidelijkheid over wie wat doet (D)
- b) gezellige buurt en sociale activiteiten (I)
- c) rust, comfort en vertrouwde service (S)
- d) heldere procedures en correcte afhandeling van meldingen (C)

1.3 | Als ik onder druk sta, dan...

- a) neem ik snel beslissingen (D)
- b) probeer ik de sfeer luchtig te houden (I)
- c) blijf ik rustig en zoek ik stabiliteit (S)
- d) ga ik alles nog eens controleren en analyseren (C)

1.4 | Anderen zien mij vaak als...

- a) assertief en doelgericht (D)
- b) spontaan en positief (I)
- c) vriendelijk en behulpzaam (S)
- d) precies en betrouwbaar (C)

1.5 | In een groepsproject neem ik meestal...

- a) het voortouw en de leiding (D)
- b) de rol van motivator of verbinder (I)
- c) de rol van luisteraar en ondersteuner (S)
- d) de taak van planner en kwaliteitsbewaker (C)

1.6 | Als ik een nieuw idee hoor, dan...

- a) bekijk ik direct of het praktisch uitvoerbaar is (D)
- b) word ik enthousiast en wil ik het meteen delen (I)
- c) wil ik eerst zien of het goed past binnen de groep (S)
- d) analyseer ik het grondig voordat ik oordeel (C)

1.7 | Ik word geïrriteerd als...

- a) dingen te traag gaan (D)
- b) mensen ongezellig of afstandelijk zijn (I)
- c) er onrust of veranderingen zijn (S)
- d) er slordig of onnauwkeurig wordt gewerkt (C)

1.8 | Bij het maken van keuzes laat ik mij leiden door...

- a) resultaat en efficiëntie (D)
- b) gevoel en intuïtie (I)
- c) harmonie en gewoonte (S)
- d) feiten en logica (C)

1.9 | In mijn vrije tijd kies ik het liefst voor...

- a) een sportieve of competitieve uitdaging (D)
- b) een uitje met vrienden of iets nieuws proberen (I)
- c) tijd doorbrengen met dierbaren in een rustige omgeving (S)
- d) een boek, puzzel of iets leerzaams (C)

1.10 | Als er conflicten zijn, dan...

- a) ga ik het gesprek direct aan (D)
- b) probeer ik het te relativeren of te sussen (I)
- c) vermijd ik confrontatie als het kan (S)
- d) probeer ik het objectief op te lossen (C)

1.11 | Ik voel mij het meest op mijn gemak wanneer...

- a) ik controle heb over de situatie (D)
- b) ik mezelf kan uiten en verbinden c) alles voorspelbaar en vertrouwd is met anderen (I)
- c) alles voorspelbaar en vertrouwd is (S)
- d) alles netjes gepland en geordend is (C)

2 | Servicebehoeften

In de volgende vragen wordt gevraagd naar je servicebehoeften:

2.1 | Welke service onderdeel draagt het meest bij aan jouw woongenot?

- ☐ Communicatie
- ☐ Onderhoud
- ☐ Digitaal portaal
- ☐ Contact huismeester
- ☐ Geen service benodigd
- ☐ Anders...

**Maximaal 4 antwoorden.*

2.2 | Welke van de volgende diensten zou je wensen bij de start van je huurperiode?

- ☐ Aansluiten nutsvoorzieningen (gas, water elektra)
- ☐ (offerte) verhuizers
- ☐ (offerte) schilders
- ☐ (offerte) vloerenlegger
- ☐ Klusjesman voor kleine werkzaamheden
- ☐ Schoonmaak
- ☐ Persoonlijke begeleiding
- ☐ Niet van toepassing
- ☐ Anders...

**Maximaal 3 antwoorden.*

2.3 | In welke mate heb je de start van je huurperiode – door het regelen van praktische zaken – als stressvol ervaren?

- ☐ Helemaal niet ☐ Een beetje ☐ Neutraal ☐ Stressvol ☐ Zeer stressvol

**Selecteer 1 antwoord.*

2.4 | In welke mate vind je het belangrijk om tijdens je huurperiode een vast contactpersoon te hebben bij de (vastgoed)beheerder?

- ☐ Heel belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Neutraal ☐ Niet belangrijk ☐ Helemaal niet belangrijk

**Selecteer 1 antwoord.*

2.5 | Ben je bereid extra te betalen voor services die bijdragen aan je woongenot?

- ☐ Ja ☐ Nee

**Selecteer 1 antwoord.*

2.6 | Aan welke service heb jij behoefte?

- ☐ Aansluiten nutsvoorzieningen (gas, water elektra)
- ☐ Boodschappen service
- ☐ (offerte) verhuizers
- ☐ (offerte) schilders
- ☐ (offerte) vloerenlegger
- ☐ Klusjesman voor kleine werkzaamheden
- ☐ Schoonmaak
- ☐ Wasserette
- ☐ Persoonlijke begeleiding
- ☐ Deel auto of fiets
- ☐ Ontmoetingsplek / gezamenlijke ruimte
- ☐ Service-app of digitaal portaal
- ☐ Vast contactpersoon, huismeester of community manager
- ☐ Niet van toepassing
- ☐ Anders...

**Maximaal 5 antwoorden.*

2.7 | Wat ben je daarvoor bereid te betalen?

- ☐ Ik ben niet bereid daarvoor te betalen
- ☐ € 1 – € 5 per maand
- ☐ € 5 – € 10 per maand
- ☐ € 10 – € 15 per maand
- ☐ € 15 – € 20 per maand
- ☐ > € 20 per maand
- ☐ Anders..

**Selecteer 1 antwoord.*

2.8 | Welke vorm van betaling voor extra services heeft jouw voorkeur?

- ☐ Vaste maandelijks toeslag
- ☐ Betaling per gebruik
- ☐ Keuze betaling per kwartaal of jaar
- ☐ Geen voorkeur

**Selecteer 1 antwoord.*

2.9 | Welke randvoorwaarden zijn voor jou cruciaal om gebruik te maken van aanvullende services via de verhuurder of beheerder?

- ☐ Transparantie over de kosten
- ☐ Communicatie en bereikbaarheid
- ☐ Flexibiliteit in planning
- ☐ Vertrouwen in uitvoering en kwaliteit
- ☐ Betrouwbare leverancier van een grotere organisatie
- ☐ Lokale leverancier

**Maximaal 3 antwoorden op een rangorde van 1 t/m 3.*

2.10 | Hoe belangrijk is maatwerk in het serviceaanbod voor jou?

- ☐ Zeer belangrijk – ik wil alleen betalen voor wat ik gebruik
- ☐ Belangrijk – voorkeur voor keuze uit pakketten
- ☐ Neutraal – maakt mij niet veel uit
- ☐ Niet belangrijk – één standaardpakket is voldoende

**Selecteer 1 antwoord.*

2.11 | Wat is voor jou het belangrijkste aspect van ontzorging als huurder?

- ☐ Tijdbesparing
- ☐ Comfort
- ☐ Kostenbesparing
- ☐ Minder zorgen/stress
- ☐ Betere communicatie
- ☐ Anders...

**Selecteer 1 antwoord.*

2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat)?

- ☐ Zeer belangrijk
- ☐ Belangrijk
- ☐ Neutraal
- ☐ Niet belangrijk
- ☐ Helemaal niet belangrijk

**Selecteer 1 antwoord.*

2.13 | Zou je eerder voor een woning kiezen met een uitgebreider servicepakket?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Anders... [open veld]

**Selecteer 1 antwoord.*

2.14 | Zou je bereid zijn om meer huur te betalen voor een woning waarbij de verhuurder/beheerder extra services aanbiedt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

**Selecteer 1 antwoord.*

2.15 | Hoe zou je het liefst op de hoogte worden gehouden van beschikbare services en een terugkoppeling geven over de service?

- ☐ Via een digitaal huurdersportaal
- ☐ Via e-mail
- ☐ Via een mobiele app
- ☐ Via persoonlijk contact met de beheerder
- ☐ Anders...

**Selecteer 1 antwoord.*

2.16 | Geef aan in kernwoorden wat jij belangrijk vindt bij servicedienstverlening

[Open invul veld]

3.1 | Indien gewenst kun je hier nog een algemene opmerking geven

Het betreft een opmerkingenveld aangaande de servicekosten in algemene zin en niet over de (service)dienstverlening via NederBeheer.

[Open invul veld]

2.2 | Enquêteresultaten - Algemeen

1. Leeftijd:

ANTWOORD	AANTAL	RATIO
26	11	23.9%
25	8	17.4%
23	5	10.9%
21	2	4.3%
27	2	4.3%

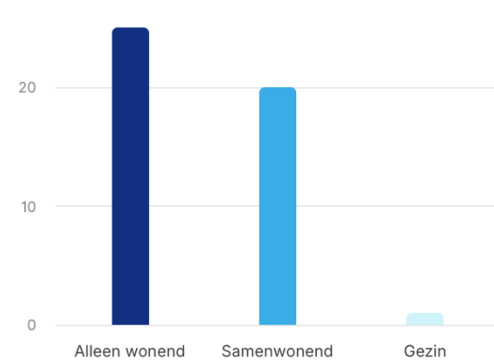
[Open grafiek detail](#)

2. Woonplaats:

ANTWOORD	AANTAL	RATIO
Deventer	15	32.6%
Arnhem	7	15.2%
Amersfoort	4	8.7%
Zwolle	4	8.7%
Amersfoort	3	6.5%

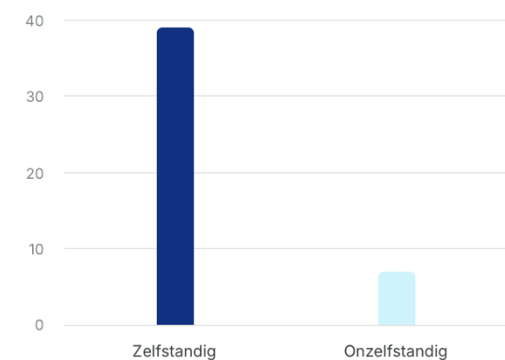
[Open grafiek detail](#)

3. Thuisituatie



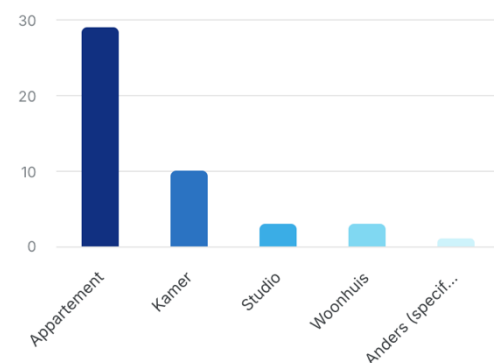
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

4. Soort woning



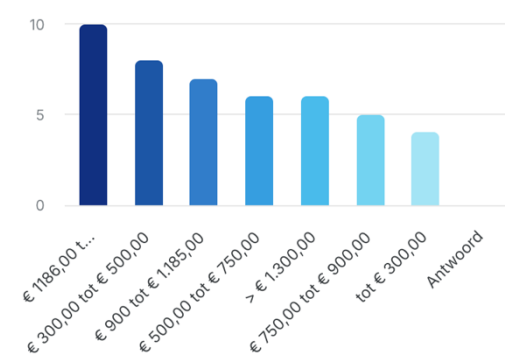
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

5. Type woning



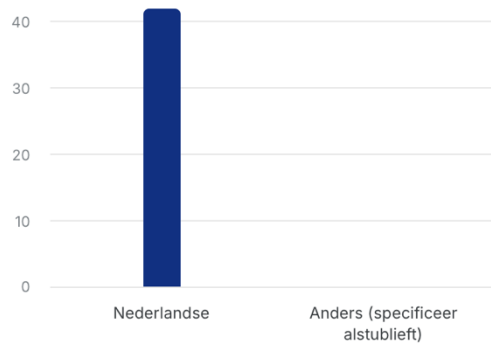
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

6. Huurprijs



[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

7. Nationaliteit



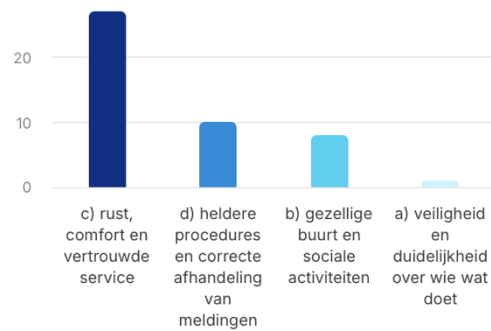
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

8. 1.1 | Welke van de onderstaande beschrijvingen past het beste bij jou?



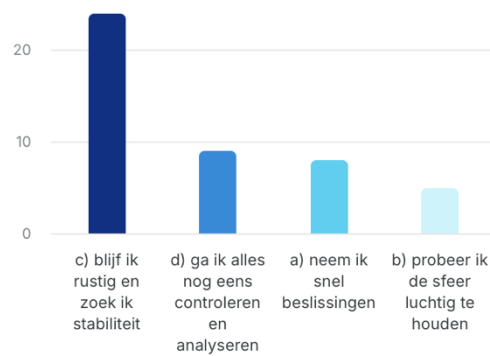
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

9. 1.2 | Welke aspecten vind je het belangrijkste in je woning?



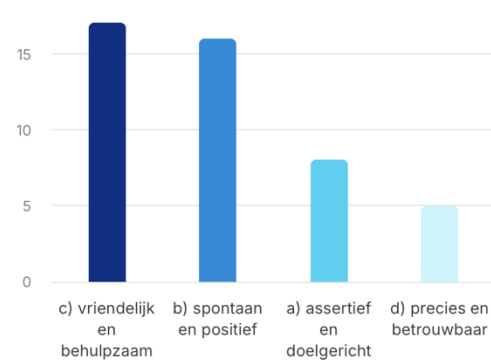
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

10. 1.3 | Als ik onder druk sta, dan...



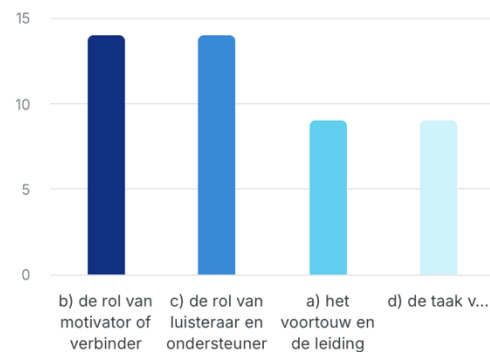
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

11. 1.4 | Anderen zien mij vaak als...



[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

12. 1.5 | In een groepsproject neem ik meestal...



[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

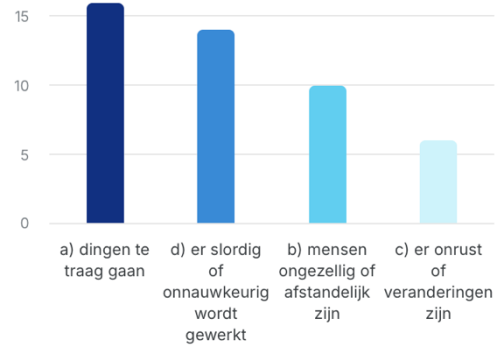
13. 1.6 | Als ik een nieuw idee hoor, dan...



[Open grafiek detail](#)

[Draaitabel](#)

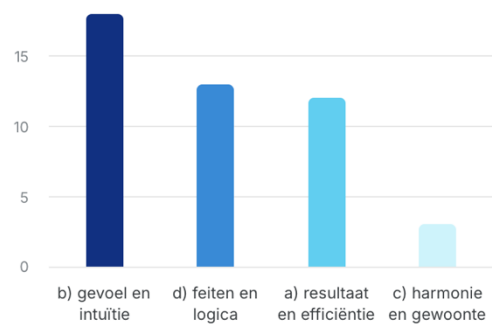
14. 1.7 | Ik word geïrriteerd als...



[Open grafiek detail](#)

[Draaitabel](#)

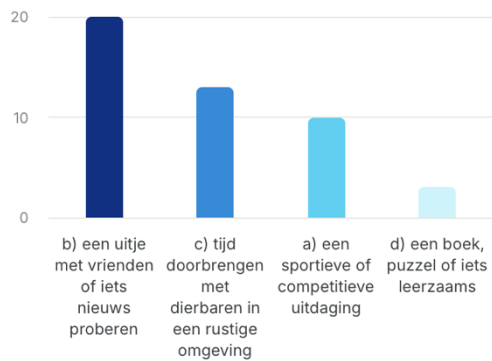
15. 1.8 | Bij het maken van keuzes laat ik mij leiden door...



[Open grafiek detail](#)

[Draaitabel](#)

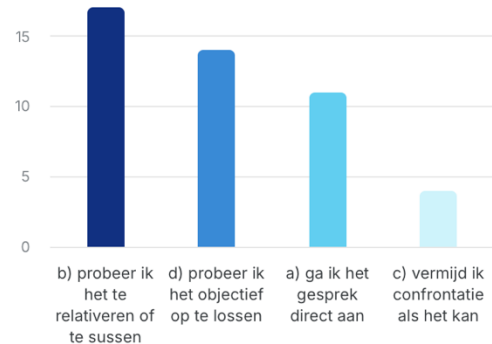
16. 1.9 | In mijn vrije tijd kies ik het liefst voor...



[Open grafiek detail](#)

[Draaitabel](#)

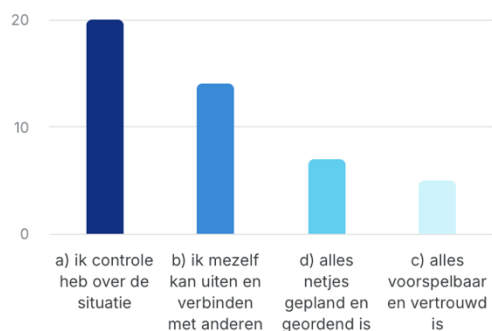
17. 1.10 | Als er conflicten zijn, dan...



[Open grafiek detail](#)

[Draaitabel](#)

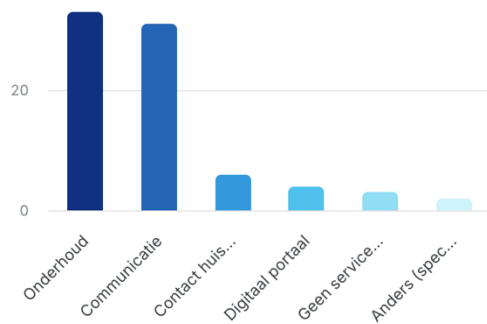
18. 1.11 | Ik voel mij het meest op mijn gemak wanneer...



[Open grafiek detail](#)

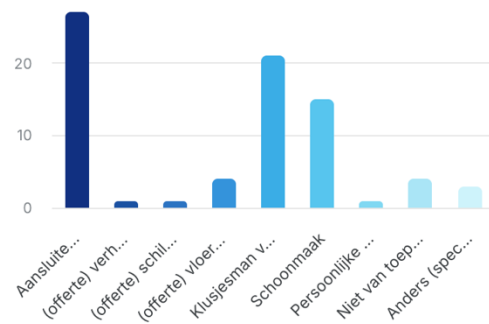
[Draaitabel](#)

19. 2.1 | Welke service onderdeel draagt het meest bij aan jouw woongenot?



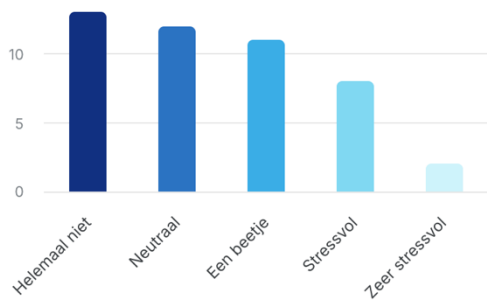
[Open grafiek detail](#)

20. 2.2 | Welke van de volgende diensten zou je wensen bij de start van je huurperiode?



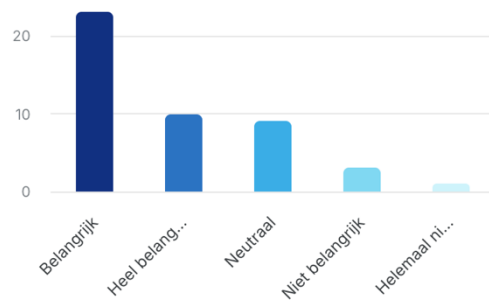
[Open grafiek detail](#)

21. 2.3 | In welke mate heb je de start van je huurperiode – door het regelen van praktische zaken – als stressvol ervaren?



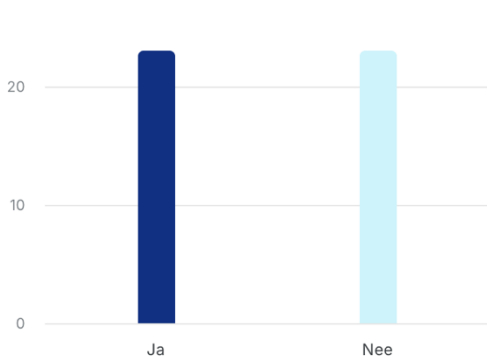
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

22. 2.4 | In welke mate vind je het belangrijk om tijdens je huurperiode een vast contactpersoon te hebben bij de (vastgoed)beheerder?



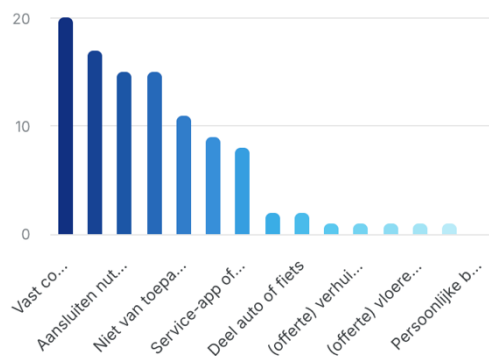
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

23. 2.5 | Ben je bereid extra te betalen voor services die bijdragen aan je woongenot?



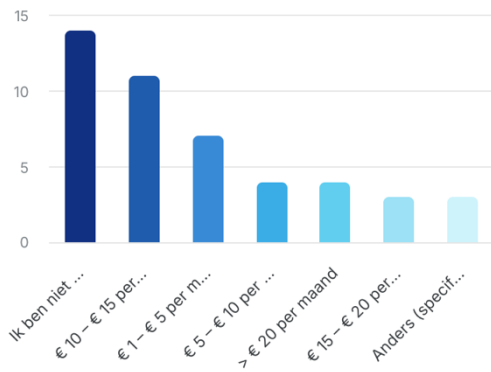
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

24. 2.6 | Aan welke service heb jij behoefte?



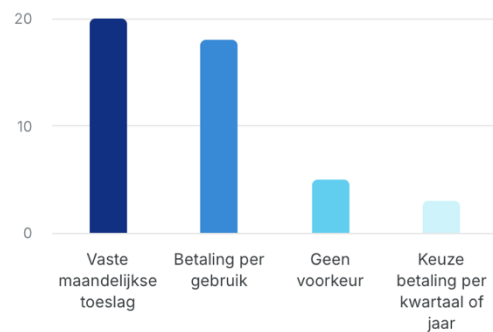
[Open grafiek detail](#)

25. 2.7 | Wat ben je daarvoor bereid te betalen?



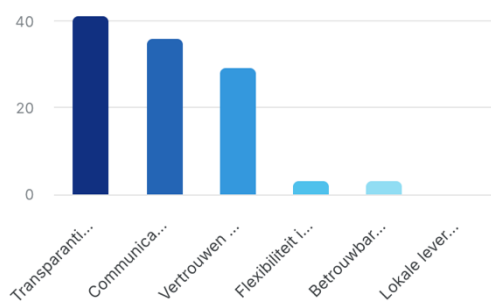
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

26. 2.8 | Welke vorm van betaling voor extra services heeft jouw voorkeur?



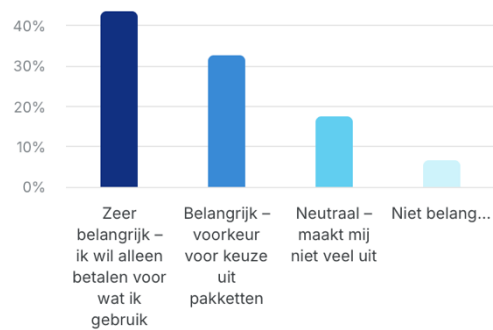
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

27. 2.9 | Welke randvoorwaarden zijn voor jou cruciaal om gebruik te maken van aanvullende services via de verhuurder of beheerder?



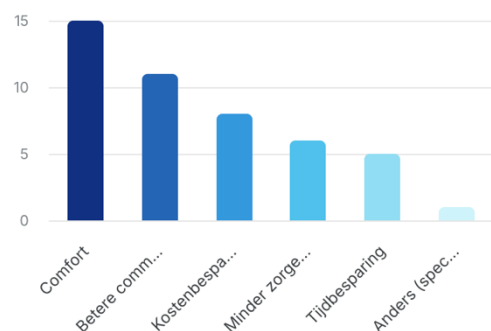
[Open grafiek detail](#)

28. 2.10 | Hoe belangrijk is maatwerk in het serviceaanbod voor jou?



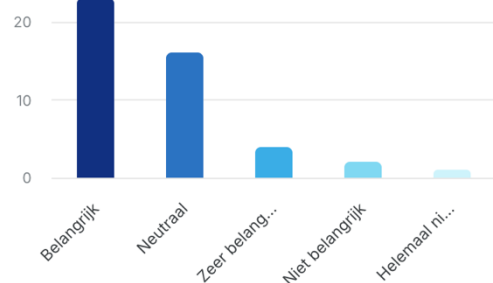
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

29. 2.11 | Wat is voor jou het belangrijkste aspect van ontzorging als huurder?



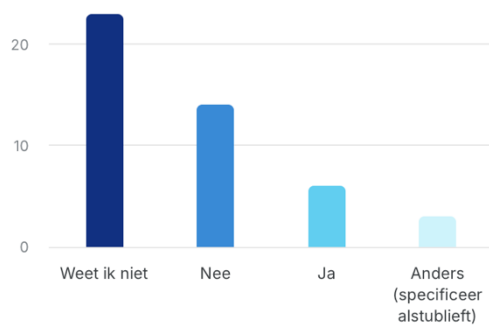
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

30. 2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat)?



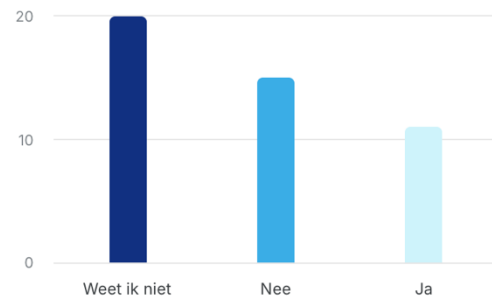
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

31. 2.13 | Zou je eerder voor een woning kiezen met een uitgebreider service pakket?



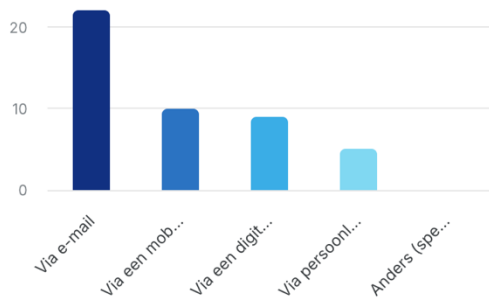
[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

32. 2.14 | Zou je bereid zijn om meer huur te betalen voor een woning waarbij de verhuurder/beheerder extra services aanbiedt?



[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

33. 2.15 | Hoe zou je het liefst op de hoogte worden gehouden van beschikbare services en een terugkoppeling geven over de service?



[Open grafiek detail](#) | [Draaitabel](#)

34. 2.16 | Geef aan in kernwoorden wat jij belangrijk vindt bij service dienstverlening

ANTWOORD	AANTAL	RATIO
Afspraken nakomen.	1	2.2%
Afspraken nakomen, snelle reactie	1	2.2%
Bereikbaarheid, onderhoud	1	2.2%
Betrouwbaarheid	1	2.2%

[Open grafiek detail](#)

35. 3.1 | Indien gewenst kun je hier nog een opmerking plaatsen.

ANTWOORD	AANTAL	RATIO
De servicekosten voor gas en elektriciteit zijn nu erg hoog, het voorschot is vele malen hoger dan het gebruik. Dit voorkomt hoge nabetalingen, maar misschien zouden deze per jaar	1	14.3%

[Open grafiek detail](#)

2.3 | Enquêteresultaten - DISC-profiel in relatie tot servicebehoeften

Vraag	Antwoord	D	I	S	C	Neutraal
Service ↔ woongenot	Communicatie	6	7	8	4	6
Service ↔ woongenot	Onderhoud	6	8	10	4	5
Service ↔ woongenot	Digitaal portaal	1	1	0	1	1
Service ↔ woongenot	Contact huismeester	2	1	1	0	2
Service ↔ woongenot	Geen service benodigd	1	1	0	0	1
Behoeft service start	Aansluiten nutsvoorzieningen (gas, water elektra)	6	7	8	2	4
Behoeft service start	(offerte) verhuizers	1	0	0	0	0
Behoeft service start	(offerte) schilders	0	1	0	0	0
Behoeft service start	(offerte) vloerenlegger	1	1	0	2	0
Behoeft service start	Klusjesman voor kleine werkzaamheden	4	6	4	4	3
Behoeft service start	Schoonmaak	1	7	4	2	1
Behoeft service start	Persoonlijke begeleiding	0	0	1	0	0
Behoeft service algemeen	Aansluiten nutsvoorzieningen (gas, water elektra)	3	6	3	1	2
Behoeft service algemeen	Boodschappen service	0	0	1	0	0
Behoeft service algemeen	(offerte) verhuizers	0	1	0	0	0
Behoeft service algemeen	(offerte) schilders	0	0	0	1	0
Behoeft service algemeen	(offerte) vloerenlegger	0	0	0	1	0
Behoeft service algemeen	Klusjesman voor kleine werkzaamheden	3	5	4	2	3
Behoeft service algemeen	Schoonmaak	1	7	4	1	2
Behoeft service algemeen	Wasserette	0	1	1	0	0
Behoeft service algemeen	Deel auto of fiets	0	1	1	0	0
Behoeft service algemeen	Ontmoetingsplek / gezamenlijke ruimte	2	3	1	1	2
Behoeft service algemeen	Service-app of digitaal portaal	0	1	3	0	4
Behoeft service algemeen	Vast contactpersoon, huismeester of community manager	4	3	4	4	5

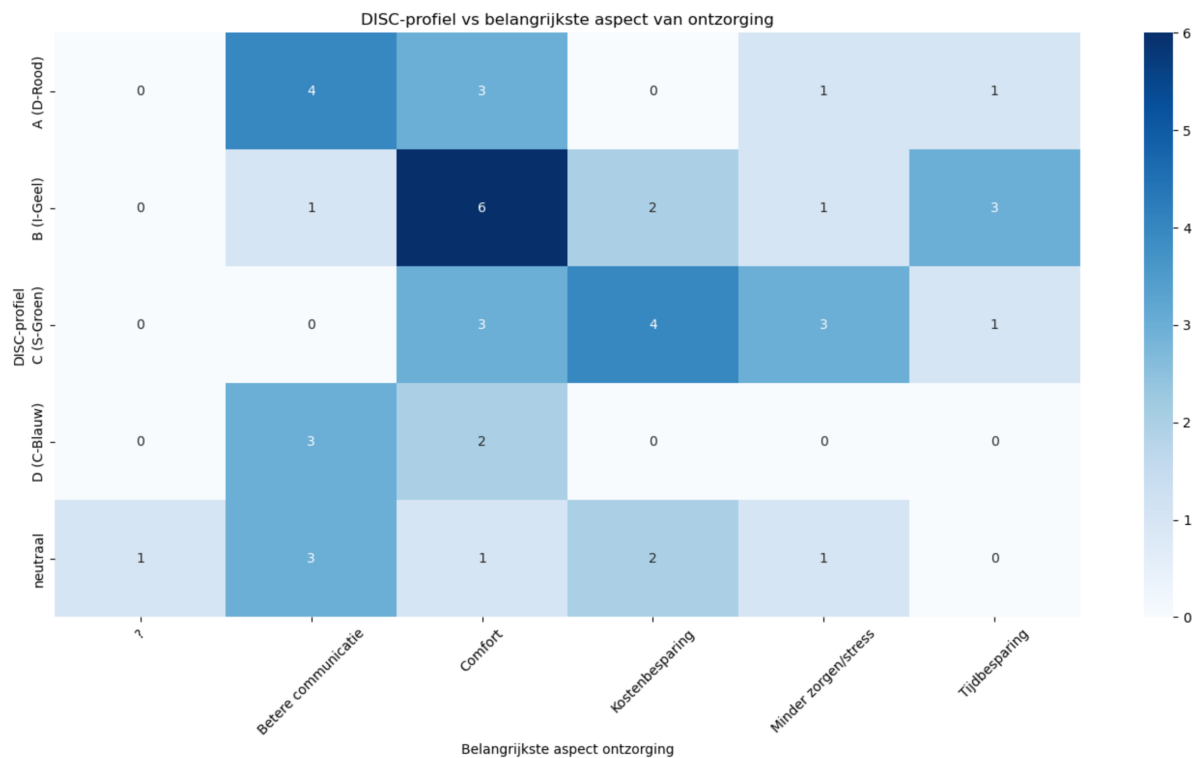
Figuur 11 - Overzicht resultaten servicebehoeften in relatie tot DISC (leefstijlen) (eigen bewerking)

2.4 | Enquêteresultaten - Analyse Python

2.4.1. | Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. belangrijkste aspect van ontzorging.

```
=====
CHI-KWADRAAT TEST: DISC-profiel vs 2.11 | Wat is voor jou het belangrijkste
aspect van ontzorging als huurder?
=====
```

```
Chi-kwadraat statistiek: 26.5509
p-waarde: 0.148378
Vrijheidsgraden: 20
Cramér's V (effect size): 0.3799
Geen significant verband (p >= 0.05)
=====
```

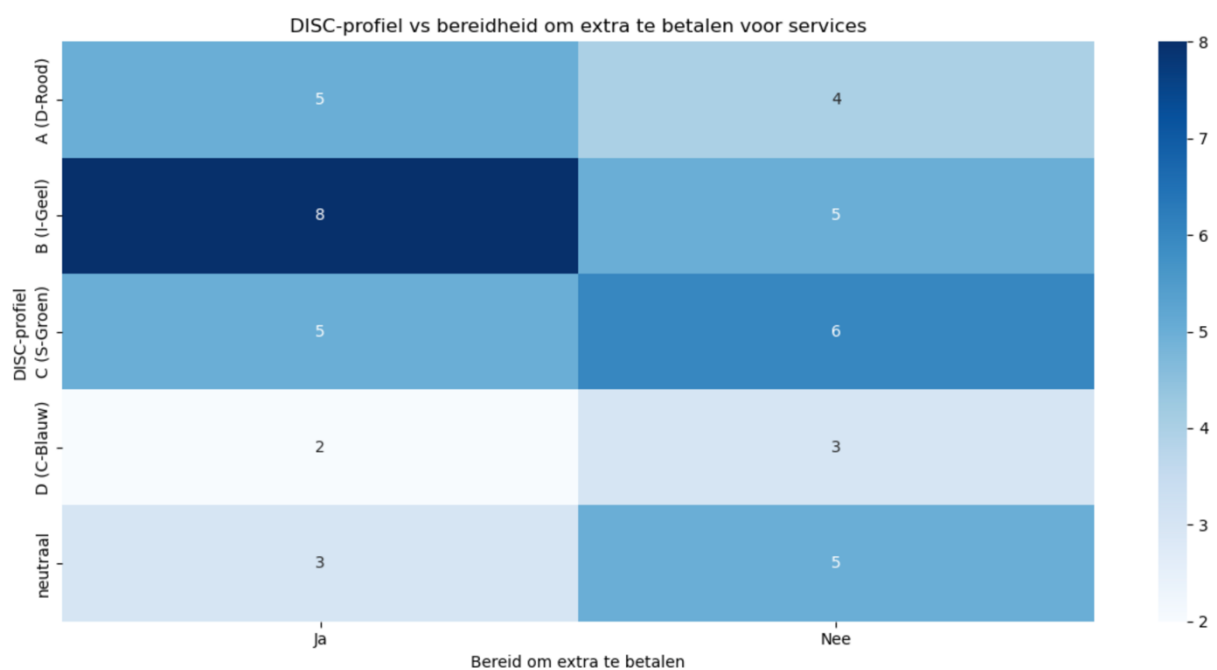


Figuur 12 - Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. belangrijkste aspect van ontzorging. (Python, eigen bewerking)

2.4.2. | Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. bereidheid extra betalen voor services die bijdragen aan het woongenot.

CHI-KWADRAAT TEST: DISC-profiel vs 2.5 | Ben je bereid extra te betalen voor services die bijdragen aan je woongenot?

Chi-kwadraat statistiek: 1.5943
 p-waarde: 0.809811
 Vrijheidsgraden: 4
 Cramér's V (effect size): 0.1862
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 13 - Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. bereidheid extra betalen voor services die bijdragen aan het woongenot. (Python, eigen bewerking)

2.4.3. | Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. communicatievoorkeur over services.

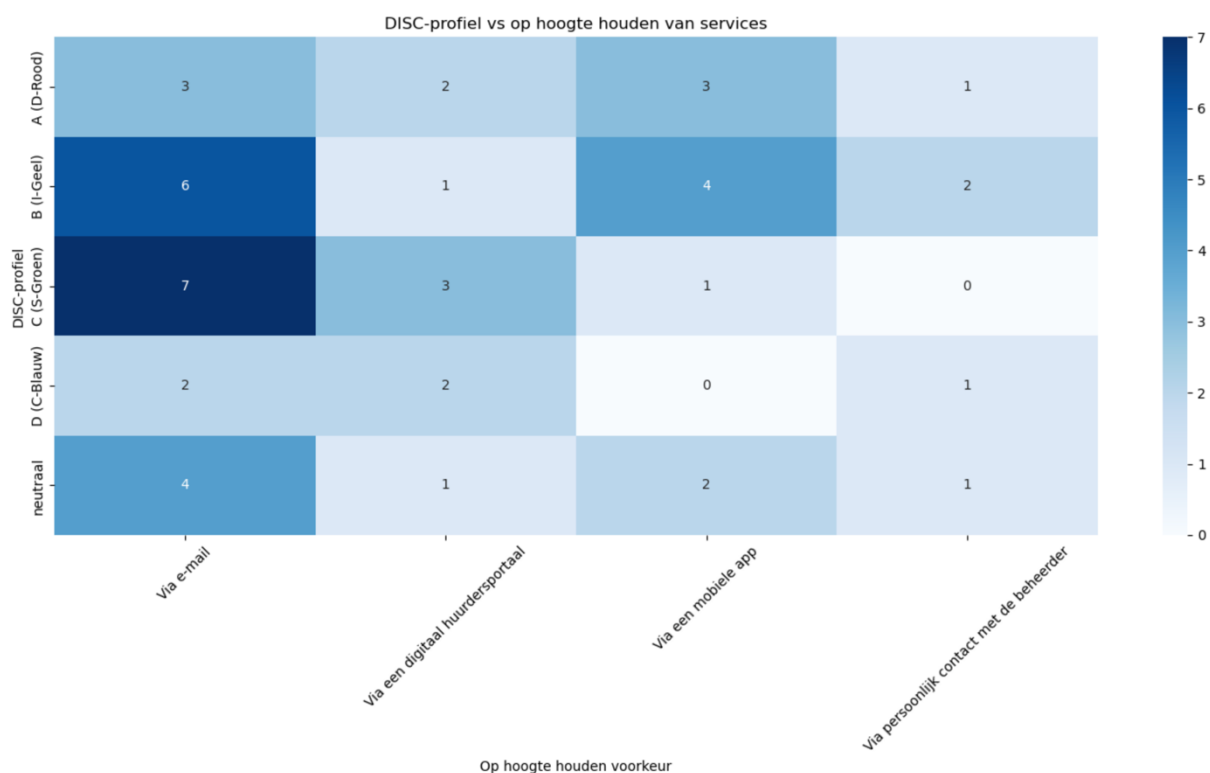
=====

CHI-KWADRAAT TEST: DISC-profiel vs 2.15 | Hoe zou je het liefst op de hoogte worden gehouden van beschikbare services en een terugkoppeling geven over de service?

=====

Chi-kwadraat statistiek: 8.4468
 p-waarde: 0.749314
 Vrijheidsgraden: 12
 Cramér's V (effect size): 0.2474
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)

=====



Figuur 14 - Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. communicatievoorkeur over services. (Python, eigen bewerking)

2.4.4. | Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase.

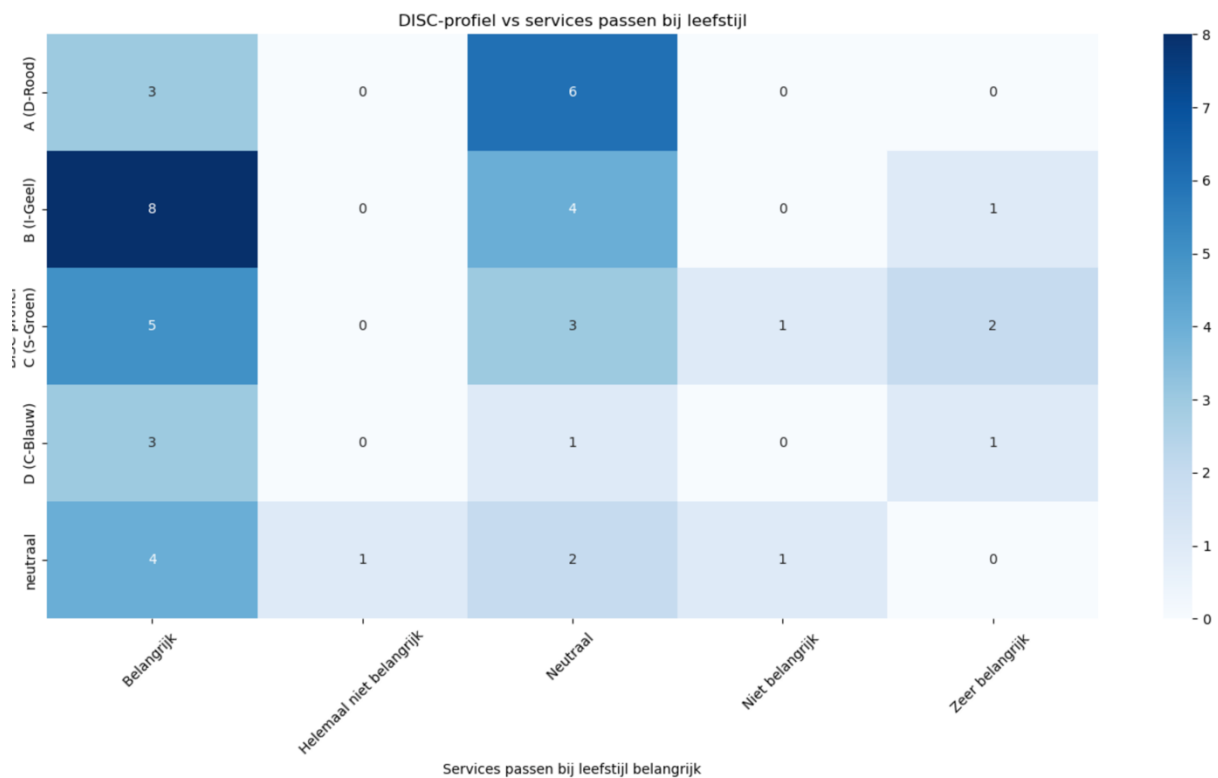
=====

CHI-KWADRAAT TEST: DISC-profiel vs 2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat?)

=====

Chi-kwadraat statistiek: 15.4772
 p-waarde: 0.490005
 Vrijheidsgraden: 16
 Cramér's V (effect size): 0.2900
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)

=====



Figuur 15- Chi-kwadraat test | DISC-profiel t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase. (Python, eigen bewerking)

2.4.5. | Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. belangrijk om een vast contactpersoon te hebben.

CHI-KWADRAAT TEST: Leeftijdscategorie vs 2.4 | In welke mate vind je het belangrijk om tijdens je huurperiode een vast contactpersoon te hebben bij de (vastgoed)beheerder?

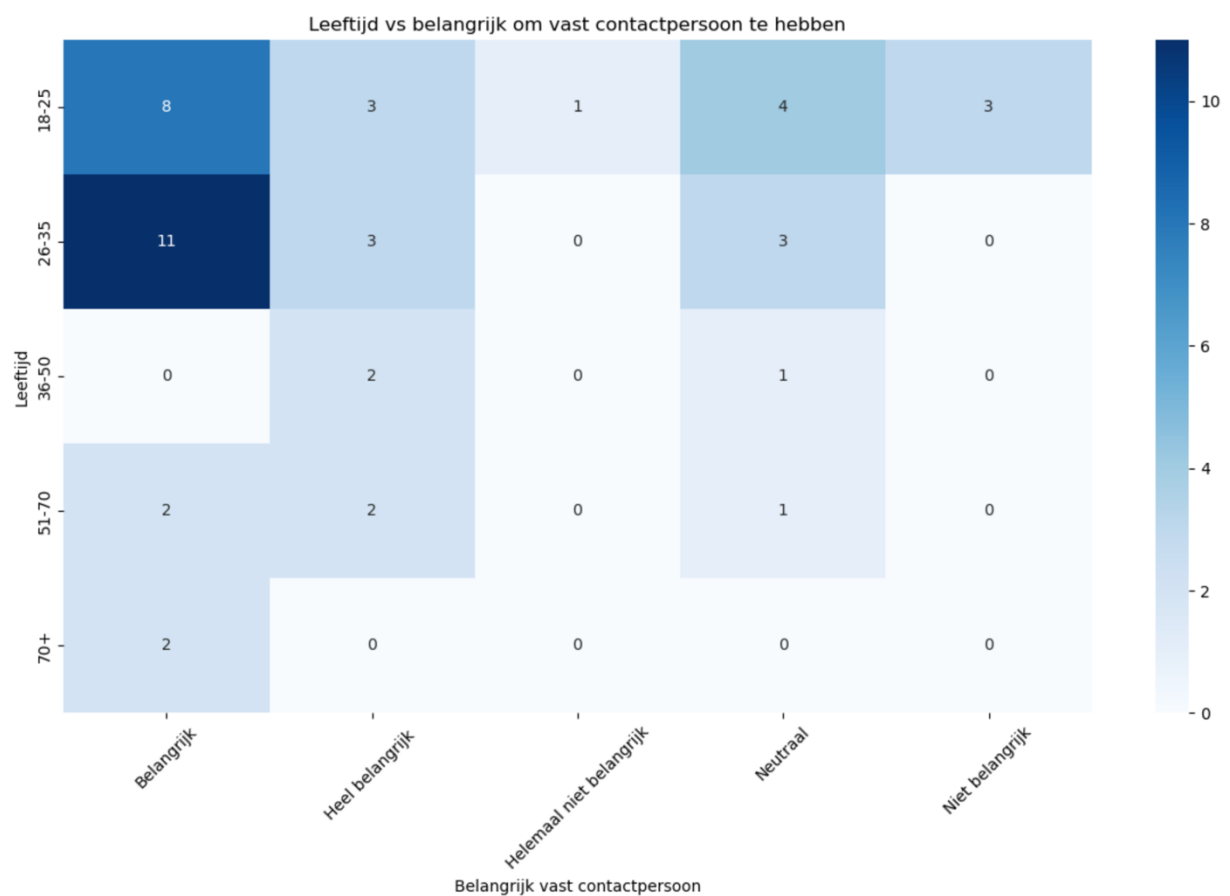
Chi-kwadraat statistiek: 14.4198

p-waarde: 0.567469

Vrijheidsgraden: 16

Cramér's V (effect size): 0.2799

Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 16 - Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. belangrijk om een vast contactpersoon te hebben. (Python, eigen bewerking)

2.4.6. | Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. voorkeur frequentie betalen services.

=====

CHI-KWADRAAT TEST: Leeftijd_categorie vs 2.8 | Welke vorm van betaling voor extra services heeft jouw voorkeur?

=====

Chi-kwadraat statistiek: 13.6609

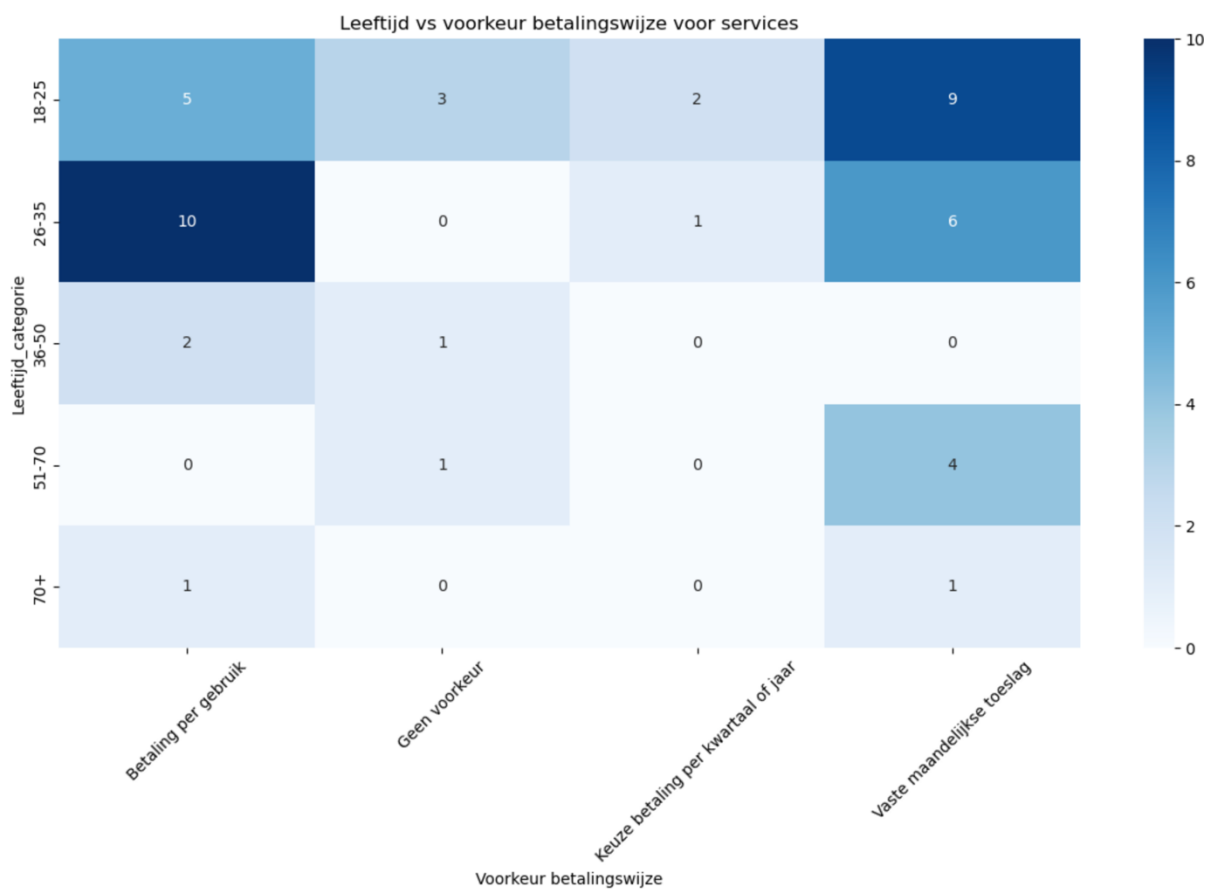
p-waarde: 0.322886

Vrijheidsgraden: 12

Cramér's V (effect size): 0.3146

Geen significant verband ($p \geq 0.05$)

=====

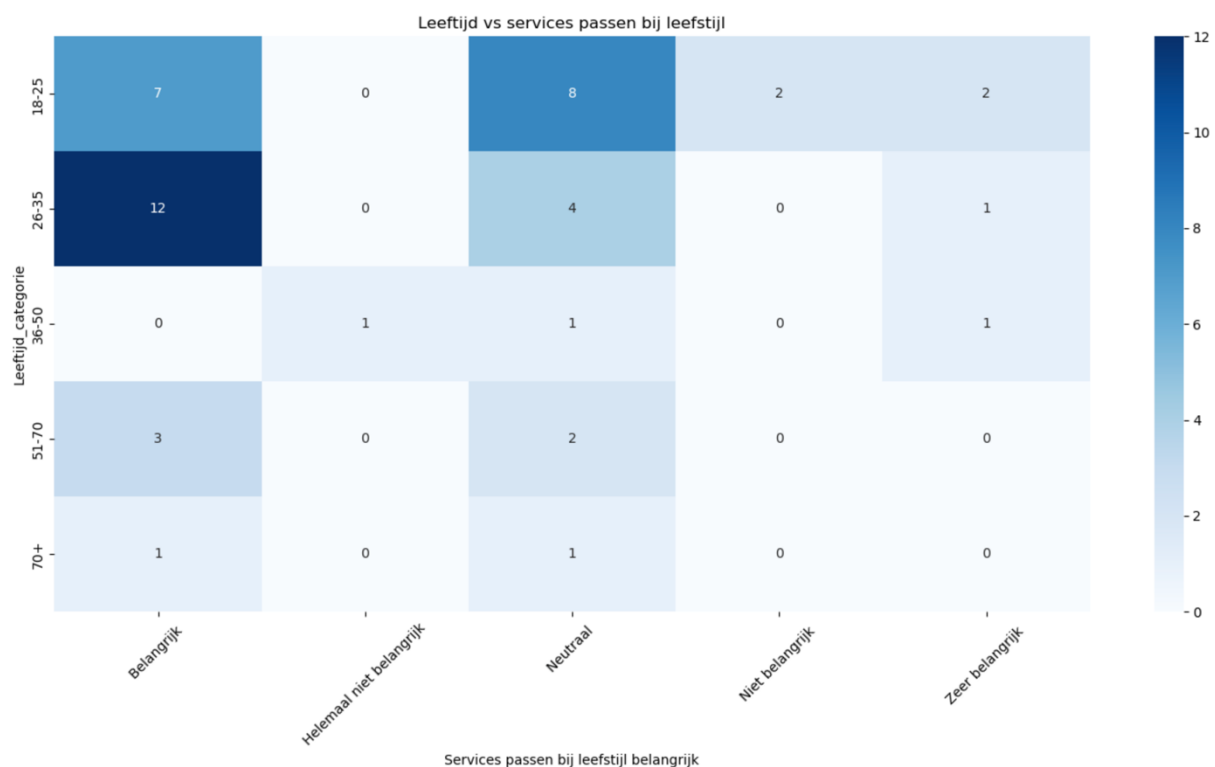


Figuur 17 - Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. voorkeur frequentie betalen services. (Python, eigen bewerking)

2.4.7. | Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase.

CHI-KWADRAAT TEST: Leeftijd_categorie vs 2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat?)

Chi-kwadraat statistiek: 24.8913
 p-waarde: 0.071765
 Vrijheidsgraden: 16
 Cramér's V (effect size): 0.3678
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)

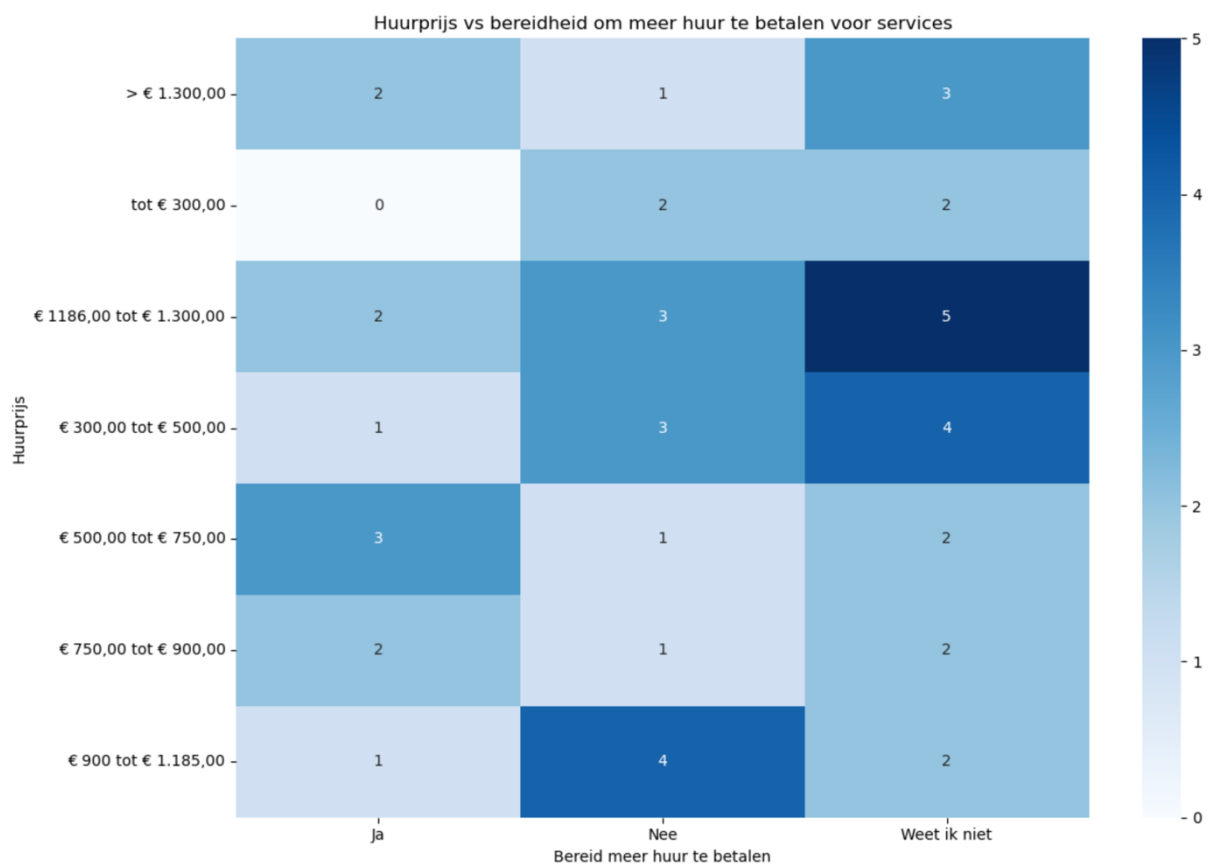


Figuur 18 - Chi-kwadraat test | Leeftijd t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl. (Python, eigen bewerking)

2.4.8. | Chi-kwadraat test | Huurprijs t.o.v. bereidheid om meer huur te betalen voor services.

CHI-KWADRAAT TEST: Huurprijs vs 2.14 | Zou je bereid zijn om meer huur te betalen voor een woning waarbij de verhuurder/beheerder extra services aanbiedt?

Chi-kwadraat statistiek: 7.9083
 p-waarde: 0.792256
 Vrijheidsgraden: 12
 Cramér's V (effect size): 0.2932
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 19 - Chi-kwadraat test | Huurprijs t.o.v. bereidheid om meer huur te betalen voor services. (Python, eigen bewerking)

2.4.9. | Chi-kwadraat test | Huurprijs t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase.

CHI-KWADRAAT TEST: Huurprijs vs 2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat)?

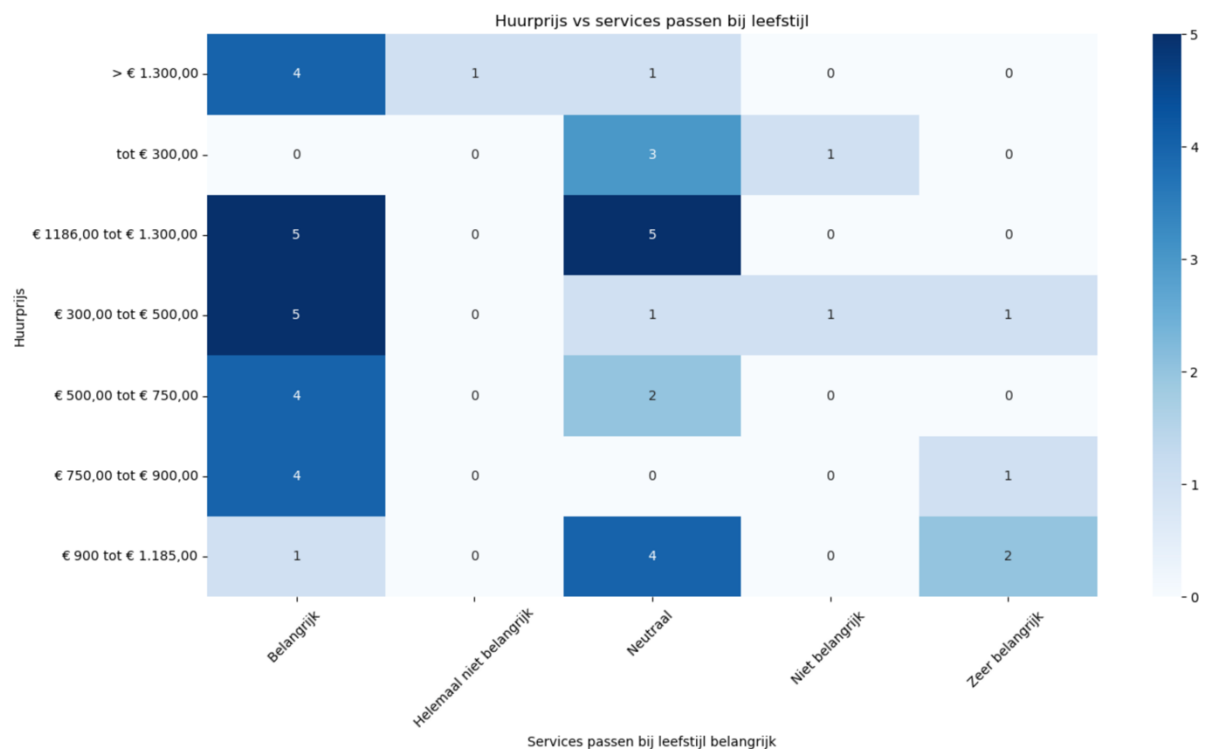
Chi-kwadraat statistiek: 32.1859

p-waarde: 0.122450

Vrijheidsgraden: 24

Cramér's V (effect size): 0.4182

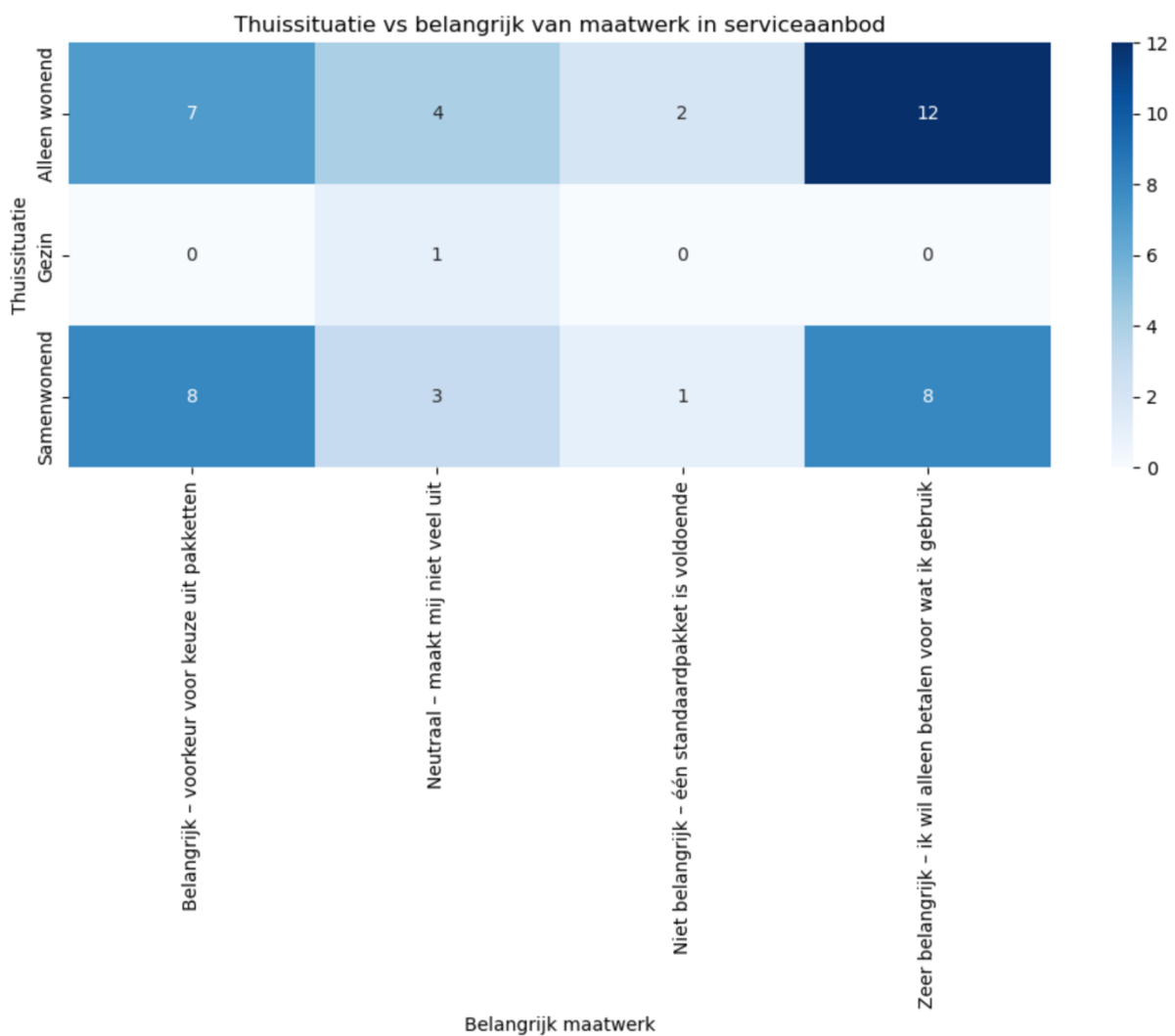
Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 20 - Chi-kwadraat test | Huurprijs t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl. (Python, eigen bewerking)

2.4.10. | Chi-kwadraat test | Thuissituatie t.o.v. belangrijk maatwerk serviceaanbod.

```
=====
CHI-KWADRAAT TEST: Thuissituatie vs 2.10 | Hoe b
=====
elukkig is maatwerk in het serviceaanbod voor jou?
=====
Chi-kwadraat statistiek: 5.6695
p-waarde: 0.461212
Vrijheidsgraden: 6
Cramér's V (effect size): 0.2482
Geen significant verband (p >= 0.05)
=====
```



Figuur 21 - Chi-kwadraat test | Thuissituatie t.o.v. belangrijk maatwerk serviceaanbod. (Python, eigen bewerking)

2.4.11. | Chi-kwadraat test | Thuissituatie t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase.

CHI-KWADRAAT TEST: Thuissituatie vs 2.12 | Hoe belangrijk vind je het dat services passen bij jouw leefstijl of levensfase (bijv. student, starter, senior, expat?)

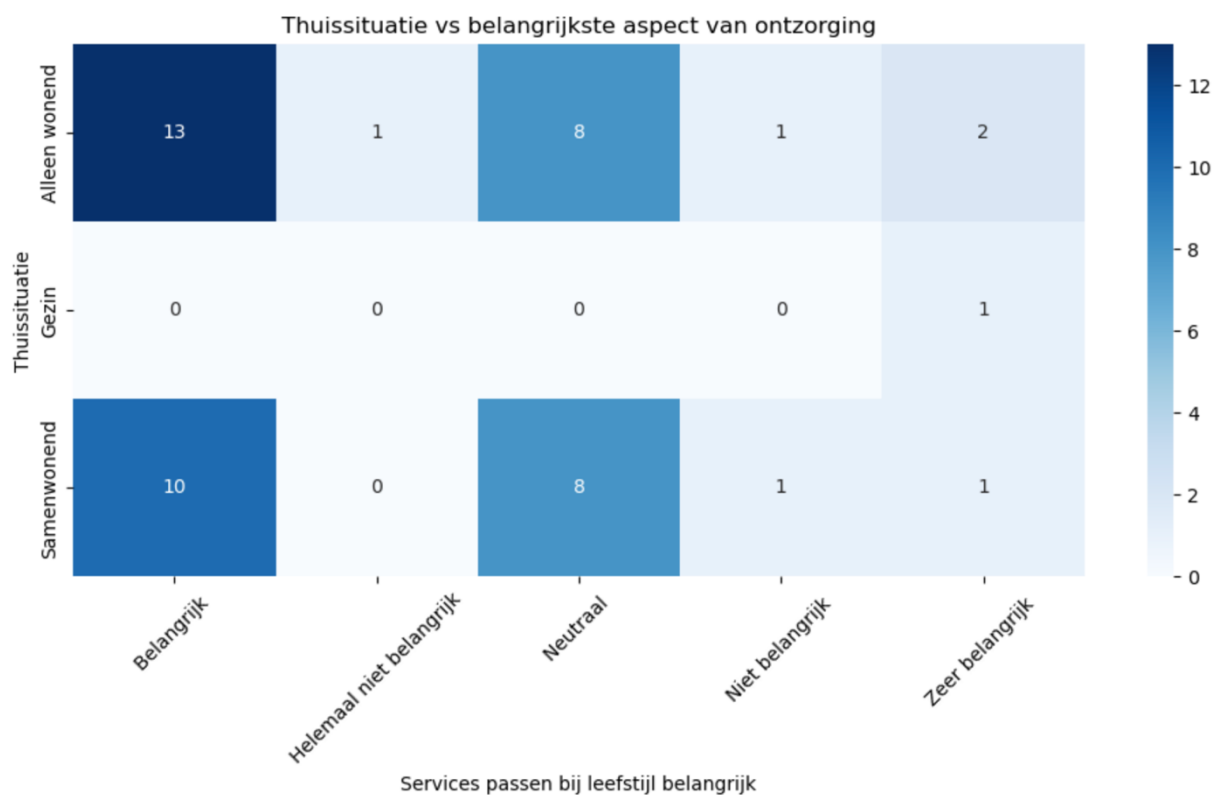
Chi-kwadraat statistiek: 11.9050

p-waarde: 0.155493

Vrijheidsgraden: 8

Cramér's V (effect size): 0.3597

Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 22 - Chi-kwadraat test | Thuissituatie t.o.v. belangrijk services past bij leefstijl of levensfase. (Python, eigen bewerking)

2.4.12. | Chi-kwadraat test | Type woning t.o.v. stress bij start huurperiode

CHI-KWADRAAT TEST: Type woning vs 2.3 | In welke mate heb je de start van je huurperiode - door het regelen van praktische zaken - als stressvol ervaren?

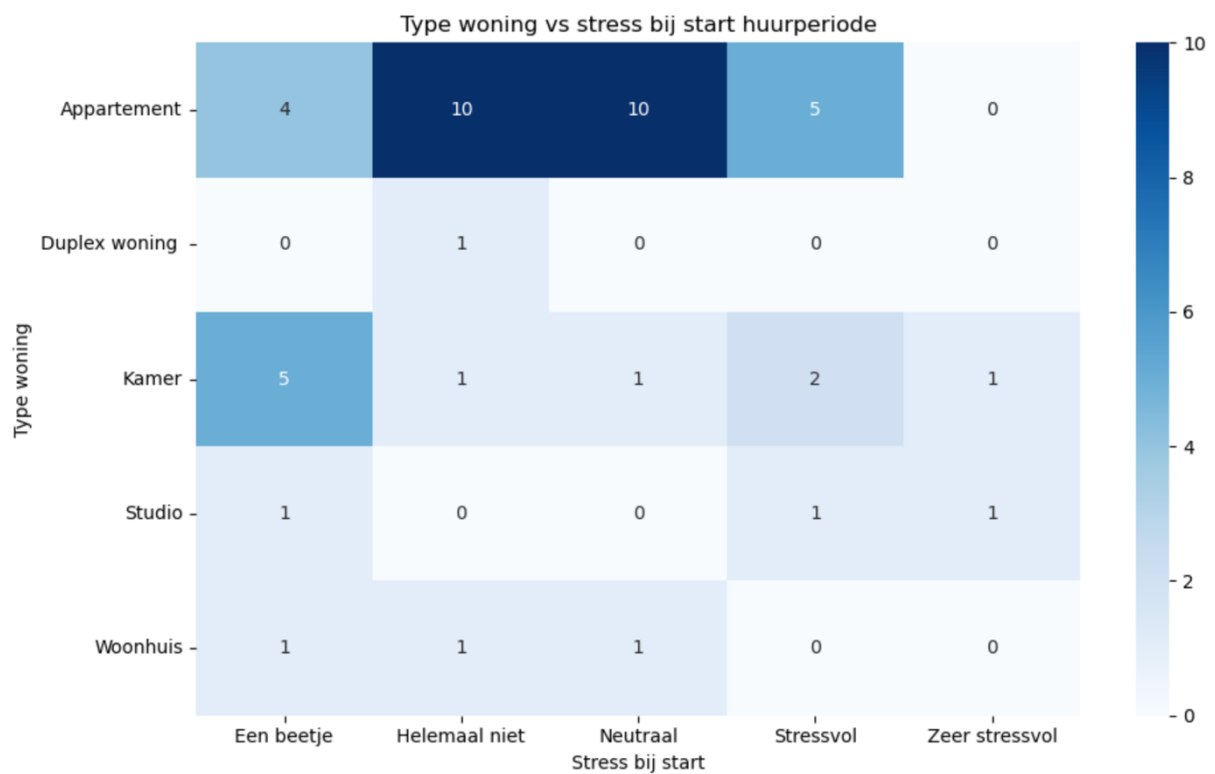
Chi-kwadraat statistiek: 20.8428

p-waarde: 0.184635

Vrijheidsgraden: 16

Cramér's V (effect size): 0.3366

Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 23 - Chi-kwadraat test | Type woning t.o.v. stress bij start huurperiode. (Python, eigen bewerking)

2.4.13. | Chi-kwadraat test | Woning keuze uitgebreider servicepakket t.o.v. bereidheid om meer huur te betalen voor services.

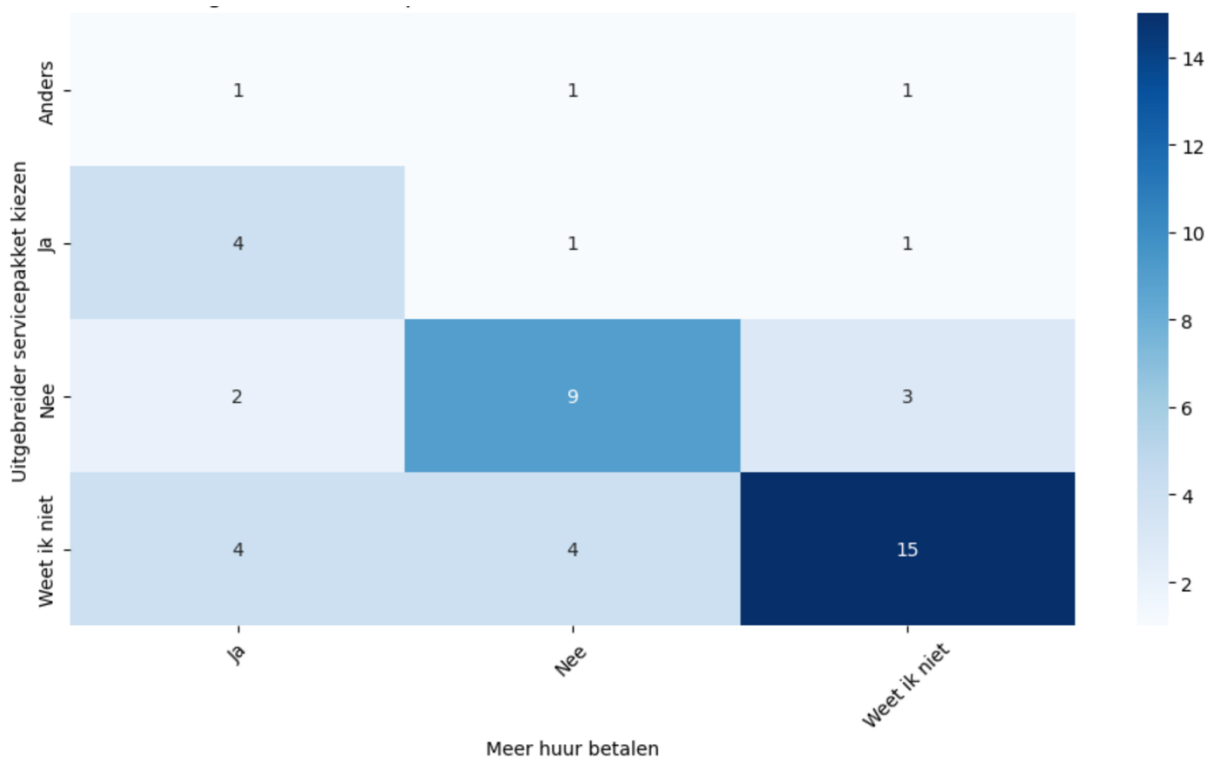
=====

CHI-KWADRAAT TEST: 2.13 | Zou je eerder voor een woning kiezen met een uitgebreider servicepakket? vs 2.14 | Zou je bereid zijn om meer huur te betalen voor een woning waarbij de verhuurder/beheerder extra services aanbiedt?

=====

Chi-kwadraat statistiek: 17.1874
 p-waarde: 0.008618
 Vrijheidsgraden: 6
 Cramér's V (effect size): 0.4322
 Significant verband (p < 0.05)

=====



Figuur 24 - Chi-kwadraat test | Woning keuze uitgebreider servicepakket t.o.v. bereidheid om meer huur te betalen voor services. (Python, eigen bewerking)

2.4.14. | Chi-kwadraat test | Diensten bij start huurperiode t.o.v. stress bij start huurperiode.

CHI-KWADRAAT TEST: diensten_start_2_2_alle vs 2.3 | In welke mate heb je de start van je huurperiode - door het regelen van praktische zaken - als stressvol ervaren?

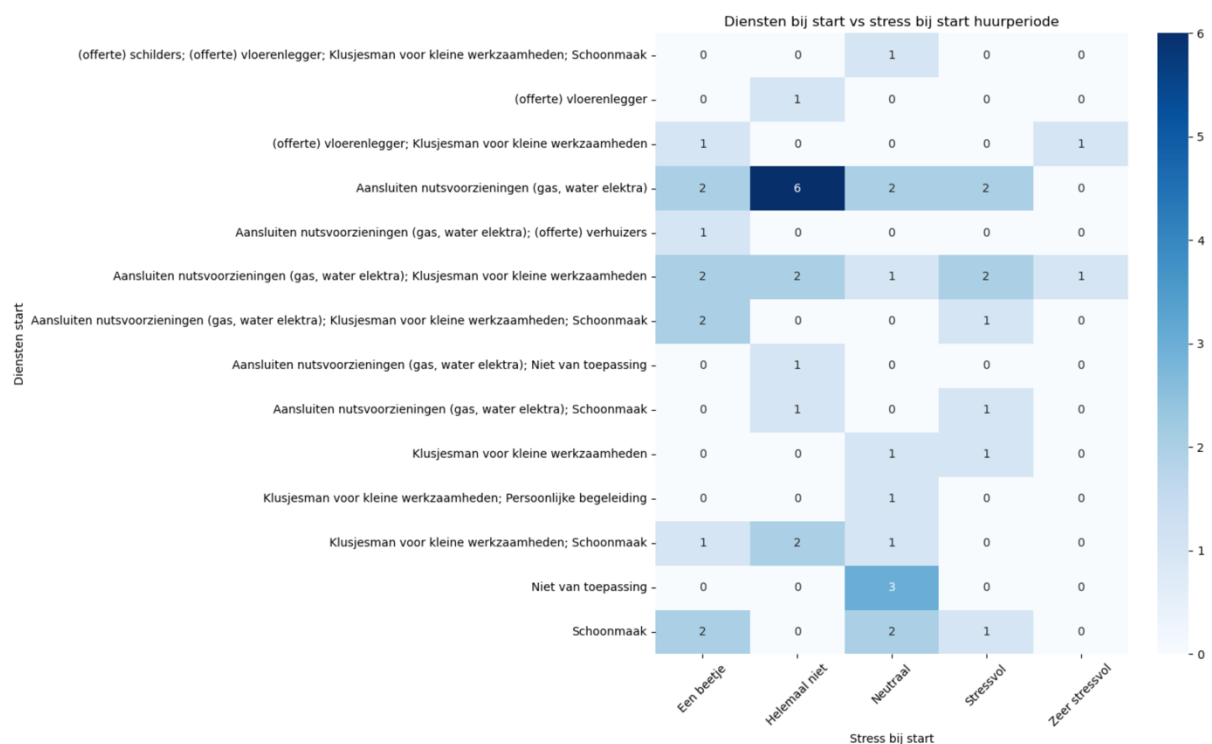
Chi-kwadraat statistiek: 53.3421

p-waarde: 0.422391

Vrijheidsgraden: 52

Cramér's V (effect size): 0.5384

Geen significant verband ($p \geq 0.05$)

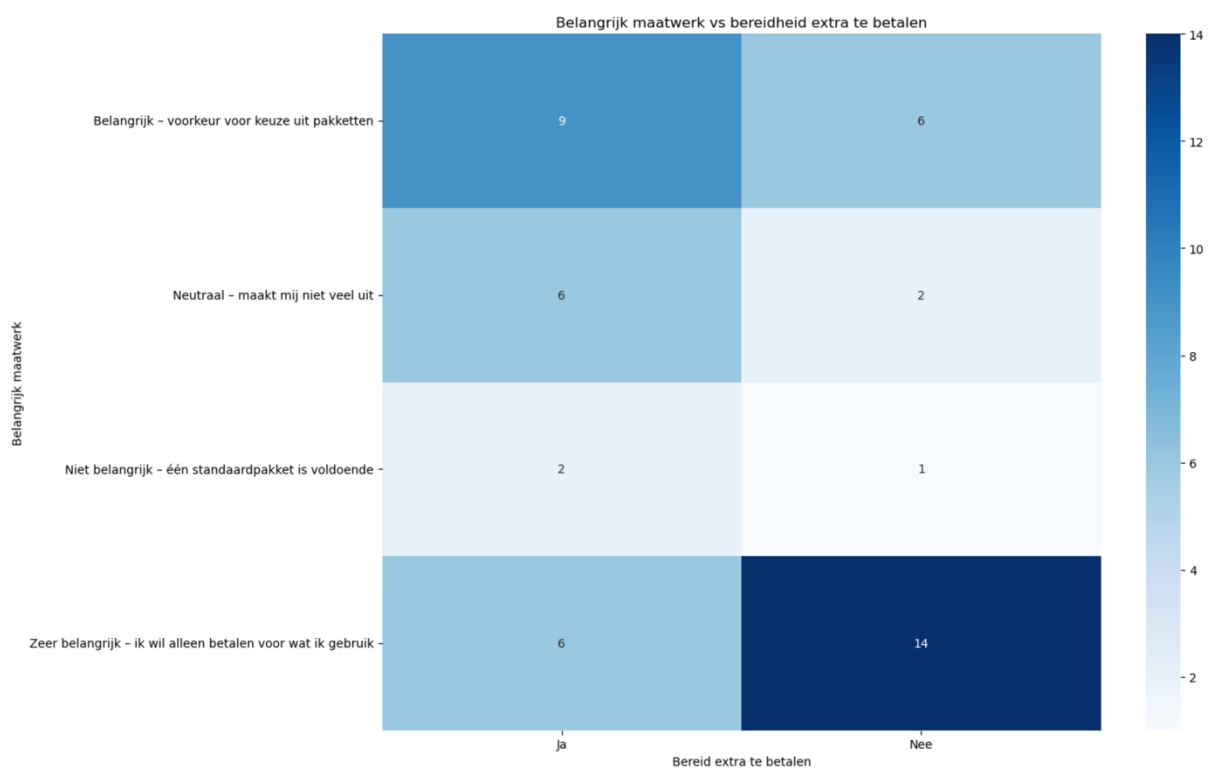


Figuur 25 - Chi-kwadraat test | Diensten bij start huurperiode t.o.v. stress bij start huurperiode. (Python, eigen bewerking)

2.4.15. | Chi-kwadraat test | Belangrijk maatwerk serviceaanbod t.o.v. bereidheid extra te betalen voor services.

CHI-KWADRAAT TEST: 2.10 | Hoe belangrijk is maatwerk in het serviceaanbod voor jou? vs 2.5 | Ben je bereid extra te betalen voor services die bijdragen aan je woongenot?

Chi-kwadraat statistiek: 6.1333
 p-waarde: 0.105300
 Vrijheidsgraden: 3
 Cramér's V (effect size): 0.3651
 Geen significant verband ($p \geq 0.05$)



Figuur 26 - Chi-kwadraat test | Belangrijk maatwerk serviceaanbod t.o.v. bereidheid extra te betalen voor services. (Python, eigen bewerking)

2.4.15. | Overzicht - Welke randvoorwaarden zijn voor jou cruciaal om gebruik te maken van aanvullende services via de verhuurder of beheerder?

Service	Antwoord	
	Ja	Nee
Transparantie over de kosten	41	5
Communicatie en bereikbaarheid	36	10
Flexibiliteit in planning	3	43
Vertrouwen in uitvoering en kwaliteit	29	17
Betrouwbare leverancier van een grotere organisatie	3	43
Lokale leverancier	0	46

Figuur 27 - Overzicht randvoorwaarden gebruik aanvullende services. (Eigen bewerking)

Bijlage 3 | Interviews

Onderstaand een overzicht van de respondenten/experts.

Respondent	Organisatie	Functie	LinkedIn
Roelfke Buitink	Residential Research by Roelfke	Eigenaar	https://www.linkedin.com/in/roelfke-buitink-858b132/
Margot Paridaans	Holland2stay	Marketingmanager	https://www.linkedin.com/in/margotparidaans/
Herman Kok	DISCvision	Eigenaar	https://www.linkedin.com/in/hermankok/
Jeanine de Haan	Amvest	Assetmanager	https://www.linkedin.com/in/jeanine-de-haan-487b31149/
Eveline van Doorn	Vesteda	Verkoop coördinator en adviseur BOG	https://www.linkedin.com/in/evdoorn/
Rob Noort	NederWoon NederBeheer NederService NederVvE	Eigenaar	https://www.linkedin.com/in/rob-noort/

Tabel 7 - Overzicht experts interviews (eigen bewerking)

3.1 | Introductie interview

Interview | *Naam expert – Naam onderneming* | *datum interview*

Bedankt dat je wilt deelnemen aan het interview. Mijn naam is Tessa Karman en het gesprek wordt gevoerd in het kader van mijn afstudeeronderzoek aan de Amsterdam School of Real Estate. Ik werk als vastgoedmanager bij NederWoon Vastgoedbeheer (NederBeheer) en richt mij in mijn onderzoek op de volgende vraag:

“Op welke wijze kan een vastgoedbeheerder van huurwoningen middels het aanbieden van een full-serviceconcept – zoals gebruikelijk is in de kantorenmarkt – huurders ontzorgen gedurende de huurperiode op basis van hun specifieke behoeften?”

Het onderzoek verkent de mogelijkheden om servicegerichte dienstverlening (REaaS) te introduceren binnen de woningmarkt. Hierbij kijk ik specifiek naar hoe servicekosten op dit moment zijn ingericht, welke ruimte er is voor maatwerk en in welke mate huurders behoefte hebben aan aanvullende services. Tevens kijk ik in hoeverre huurders bereid zijn om hiervoor extra te betalen.

Jouw expertise op het gebied van de woningmarkt (*eventuele specialisatie*) kan volgens mij een waardevolle bijdrage leveren aan dit onderzoek. Ik ben benieuwd naar jouw visie op de trends, behoeften, aandachtspunten en eventuele knelpunten.

Het interview is semigestructureerd. Dat betekent dat ik vooraf een aantal vragen heb opgesteld, maar dat we tussendoor ook kunnen afwijken of verdiepen als dat relevant is. Het interview duurt naar verwachting ongeveer 30 minuten.

Interviewstructuur:

1. Achtergrond en context

- Rol van de geïnterviewde binnen de woningmarkt
- Ervaringen met veranderende wensen en behoeften

2. Ontwikkelingen in woonbehoeften

- Trends in de vraag naar ontzorging en aanvullende diensten

3. Servicekosten en regelgeving

- Perceptie en transparantie van servicekosten
- Invloed van wet- en regelgeving op het aanbieden van services.

4. Woonvoorkeuren en betaalbereidheid

- Specifieke woonwensen van huurders (basis, prestatie, wow-factor)
- Verwachtingen ten aanzien van extra services
- Bereidheid om te betalen voor ontzorging: via huur, servicekosten of separaat?

5. Servicemodellen in de woningmarkt

- Passende vormen van servicedienstverlening onder huurders
- Ervaren toegevoegde waarde van (bepaalde) services
- Inspiratie vanuit REaaS-concepten in de kantorenmarkt

6. Implementatie en belemmeringen

- Aandachtspunten bij het aanbieden van full-serviceconcepten in de woningmarkt
- Praktische inrichting en uitvoering van aanvullende dienstverlening

7. Segmentatie en maatwerk

- Leefstijlsegmentatie (DISC) als hulpmiddel voor maatwerk
- Verwachte invloed op huurderstevredenheid en beheerprocessen

3.2 | Interviewvragen

1. Achtergrond en context

- Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

2. Ontwikkelingen in woonbehoeften

- Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

3. Servicekosten en regelgeving

- Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?
- In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

4. Woonvoorkeuren en betaalbaarheid

- Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?
- Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?
- Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en 'wow-factor',? Dit is gebaseerd op het kano-model.

5. Servicemodellen in de woningmarkt

- Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?
- Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?
- Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

6. Implementatie en belemmeringen

- Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

7. Segmentatie en maatwerk

- In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?
- Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

3.3 | Interview - Roelfke Buitink

Geïnterviewde:	Roelfke Buitink
Organisatie:	Residential Research by Roelfke <i>Specialisatie studentenhuysvesting</i>
Functie:	Eigenaar
Datum:	07-08-2025
Tijd:	10:00 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Roelfke Buitink startte in 2008 bij Bouwfonds Investment Management en werkt nu zelfstandig als adviseur in de woning- en studentenmarkt. Ze richt zich vooral op beleggers en ontwikkelaars en geeft daarnaast les aan de ASRE.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Er is een trendbreuk: huren is steeds normaler geworden. Vooral jongeren verwachten meer diensten, vooral in stedelijke gebieden. Jongeren willen veel voor weinig; oudere generaties zijn selectiever.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Servicekosten zijn vaak onduidelijk. Sommige partijen rekenen netjes af, anderen houden huurprijzen laag en rekenen veel via servicekosten. Transparantie blijft een uitdaging.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Regelgeving zorgt voor meer duidelijkheid, maar kan ook beperkend werken en innovatie tegenhouden. Er bestaat een risico dat de regels doorschieten en investeringen worden afgeremd.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Buitenlandse studenten vragen meer ontzorging en meubilering. Starters en expats hebben dit minder. Flexibiliteit en keuzevrijheid zijn belangrijk voor alle groepen.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Huurders willen graag diensten, maar alleen tegen lage meerkosten. Vooral jonge huurders zijn minder bereid extra te betalen; oudere huurders met meer inkomen zien er eerder de waarde van in.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en 'wow-factor'? Dit is gebaseerd op het kano-model.

Basis: schoonmaak, nutsvoorzieningen, wifi/internet. Prestatie: dakterras, fitnessruimte, stoffering of meubelpakketten. Wow-factor: zwembad of luxe gemeenschappelijke ruimtes.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Passend zijn maatwerk en flexibiliteit, waarbij huurders diensten optioneel kunnen kiezen, zoals meubelpakketten of extra faciliteiten.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

Wifi en internet worden gezien als essentieel. Voor studenten zelfs belangrijker (ervaren) dan gas/water/elektra. Ook schoonmaak en basisvoorzieningen zijn cruciaal.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

Binnen reguliere huur nog nauwelijks. All-in concepten zijn meer zichtbaar in het buitenland of in studentencomplexen. In Nederland blijft dit beperkt vanwege regelgeving en betaalbaarheid.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belemmeringen zijn vooral administratief: te veel flexibiliteit leidt tot rompslomp. Goede voorbereiding en duidelijke kaders zijn noodzakelijk. Partnerships zijn beter dan alles zelf uitvoeren.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

DISC kan helpen om huurders beter te begrijpen, maar te veel differentiatie maakt beheer lastig. Het is belangrijk om te kijken naar de dominante leefstijl binnen een complex.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk verhoogt tevredenheid aanzienlijk, mits beheersbaar. Huurders waarderen het als ze keuzevrijheid hebben en zich gehoord voelen.

Samenvatting

Roelfke Buitink benadrukt dat huren steeds normaler wordt en dat de vraag naar extra diensten vooral onder jongeren toeneemt. Transparantie in servicekosten is essentieel, maar regelgeving dreigt flexibiliteit te beperken. Huurders zijn beperkt bereid extra te betalen; keuzevrijheid en flexibiliteit zijn belangrijker dan all-inpakketten. Volgens het KANO-model vallen schoonmaak, nutsvoorzieningen en wifi onder de basis; voorzieningen zoals fitness of dakterras als prestatie; en zwembaden of luxe ruimtes als wow-factor. Implementatie vraagt om duidelijke kaders en partnerships, om beheersbaarheid te behouden. Maatwerk en segmentatie kunnen bijdragen aan tevredenheid, mits praktisch toepasbaar.

3.4 | Interview - Margot Paridaans

Geïnterviewde:	Margot Paridaans
Organisatie:	Holland2Stay
Functie:	Marketing manager
Datum:	20-08-2025
Tijd:	11:00 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Margot Paridaans werkt sinds 6 jaar bij Holland2Stay, waar ze als marketingmanager verantwoordelijk is voor positionering, communicatie en marktonderzoek. Holland2Stay beheert inmiddels 13.500 woningen.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Ontwikkelingen liggen vooral bij extra services zoals pakketkasten en sociale ruimtes. Ook ESG-gerelateerde voorzieningen zoals groene en natuur-inclusieve omgevingen worden belangrijker.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Servicekosten zorgen vaak voor onduidelijkheid bij huurders, met name internationale huurders. Transparantie en juiste inschatting van voorschotten zijn cruciaal.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Wetgeving dwingt tot meer duidelijkheid richting huurders. Dit kan positief zijn, maar ook een beperking vormen voor ontzorgende diensten zoals pakketkasten.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Internationale huurders vragen vaak om gemeubileerde woningen. Over het algemeen is er grote vraag naar compacte, betaalbare appartementen en studio's, vooral in stedelijke gebieden. De voorzieningen verschuiven naar de algemene ruimten.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Huurders zijn soms bereid extra te betalen voor diensten, maar de bereidheid is vaak laag. Kleine bedragen voor betere internetverbindingen of pakketkasten kunnen acceptabel zijn. Servicekosten zijn het meest geschikt voor deze situatie, op voorwaarde dat ze zijn toegestaan.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en ‘wow-factor’? Dit is gebaseerd op het kano-model.

Basis: huismeester, lift, schoonmaak en verlichting. Prestatie: pakketkasten, snelle internetopties, gezamenlijke wasruimte. Wow-factor: communitygevoel en evenementen om bewoners samen te brengen.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Passend zijn mobiliteitsoplossingen (deelauto's, deelfietsen) en communitygerichte voorzieningen. In steden neemt de vraag hiernaar sterk toe.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

De huismeester wordt gezien als zeer waardevol en noodzakelijk. Zij vormen het aanspreekpunt en zorgen voor sociale binding en veiligheid.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

Er zijn short-stayconcepten met full-service, maar binnen reguliere huur is dit beperkt. Vooral high-endsegment kan baat hebben bij meer all-in services.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belemmeringen zijn onder meer uitvoerbaarheid (bijv. schoonmaak voor grote aantallen woningen) en wetgeving. Strategische partnerships zijn noodzakelijk; zelf doen is vaak niet haalbaar.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

Het DISC-model kan helpen in marketing en huurdersbenadering, maar toepassing in beheer is lastig. Toch kan het bijdragen aan betere segmentatie en tevredenheid.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk verhoogt tevredenheid, mits basisvoorzieningen op orde zijn. Communityvorming heeft bewezen een positief effect te hebben op huurderstevredenheid.

Samenvatting

Margot Paridaans (Holland2Stay) benadrukt dat de vraag naar ontzorging groeit, met pakketkasten, sociale ruimtes en ESG-gerelateerde voorzieningen als belangrijke trends. Servicekosten zijn vaak onduidelijk voor huurders, vooral internationale, en wetgeving biedt enerzijds transparantie maar beperkt flexibiliteit. De Willingness to Pay is laag: huurders accepteren kleine meerkosten, maar geen grote verhogingen. Volgens het Kano-model vallen huismeester, schoonmaak en lift onder de basis; pakketkasten en internet onder prestatie; en communityvorming onder de wow-factor. Passende servicemodellen zijn mobiliteit en digitale portalen. De huismeester speelt een cruciale rol in huurderstevredenheid. Full-service concepten zijn haalbaar in shortstay- en high-end segmenten, maar minder in reguliere huur. Succesvolle implementatie vraagt om strategische partnerships en goede kaders. De vastgoedbeheerder moet blijven doen waar hij goed in is; *'Schoenmaker blijf bij je leest'*. Maatwerk en community vorming blijken positief bij te dragen aan tevredenheid.

3.5 | Interview – Herman Kok

Geïnterviewde:	Herman Kok
Organisatie:	DISCvision
Functie:	Eigenaar (mede-eigenaar)
Datum:	14-08-2025
Tijd:	16:45 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Herman Kok is geograaf, gepromoveerd en heeft jarenlang in internationaal retail vastgoed gewerkt. Sinds 2020 is hij als adviseur/eigenaar verbonden aan DISCvision, waar hij zich richt op conceptontwikkeling en leefstijlsegmentatie in woning- en retail projecten.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Belangrijke trends zijn kleinere huishoudens in steden, meer vraag naar ontzorgende voorzieningen (was faciliteiten, eetvoorzieningen, fitness) en vergrijzing, waarbij zorg en generatiebestendige woningen belangrijker worden. Ook expats met tijdelijke contracten zorgen voor meer mobiliteit en specifieke servicebehoeften.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Nederland kent weinig servicetraditie. Extra voorzieningen worden vaak duur ervaren vanwege hoge arbeidskosten. Wanneer voorzieningen falen (zoals liften), leidt dat tot frustratie en wantrouwen. Servicekosten worden daardoor vaak kritisch bekeken.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Herman is niet volledig op de hoogte van de laatste regels, maar geeft aan dat wettelijke beperkingen en de limitatieve lijst zowel bescherming als remming vormen. Fiscale en juridische kaders bemoeilijken implementatie van services.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Sterke groei in vraag naar zorg- en gemakdiensten bij ouderen (maaltijdservice, schoonmaak, community voorzieningen). Jongeren en kleine huishoudens in steden zoeken gemak via gedeelde faciliteiten zoals sport, wasruimtes en ontmoetingruimten. Communitybeleving verschilt per leefstijl.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Nederlanders zijn van nature zuinig en houden van all-in pakketten. Bereidheid tot betalen hangt sterk af van leefstijl en doelgroep. Expats en hogere inkomens accepteren eerder een all-in servicepakket; andere groepen willen liever optionele, betaal-per-gebruikmodellen.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en 'wow-factor'? Dit is gebaseerd op het kano-model.

Basis: lift, schoonmaak algemene ruimtes, veiligheidssystemen. Prestatie: meer frequent schoonmaak, tuinonderhoud, maaltijdservice voor ouderen. Wow-factor: luxe design, uitstraling, fitnessclubs of wellnessvoorzieningen.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Geschikt zijn vooral schaalbare modellen en flexibele services die aansluiten op de doelgroep. Partnerships met externe partijen zijn belangrijk voor implementatie. Voorbeelden zijn gedeelde wasruimtes, gemeenschappelijke ruimten en maaltijdservices.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

Essentieel zijn liften, schoonmaak, onderhoud, veiligheidssystemen en uitstraling van het gebouw. Voor sommige groepen is communityruimte belangrijk, voor anderen anonimiteit.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

All-in serviceconcepten bestaan beperkt, vooral bij expats en short-stay (bijv. The Student Hotel, Zuidas-projecten). In Londen en andere internationale markten is dit meer aan de orde dan in Nederland.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belemmeringen zijn hoge kosten, arbeidsintensiteit en fiscale/regulatie beperkingen. Implementatie vereist schaal, continuïteit en duidelijke afspraken met huurders. Zonder voldoende deelname werken modellen niet rendabel.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

Leefstijlsegmentatie helpt bij positionering en communicatie. Het DISC-model geeft inzicht in uiteenlopende behoeften en communicatievoorkeuren. Maar praktische toepassing vraagt om balans tussen maatwerk en beheersbaarheid.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk verhoogt tevredenheid, vooral bij ouderen en in meergezinswoningen. Het aanbieden van keuzemogelijkheden (bijvoorbeeld maaltijdservices of schoonmaak) draagt bij aan comfort, mits het betrouwbaar en schaalbaar wordt uitgevoerd.

Samenvatting

Herman Kok benadrukt dat de woningmarkt te maken heeft met trends zoals kleinere huishoudens, vergrijzing en een groeiende expatpopulatie. Deze groepen hebben uiteenlopende servicebehoeften: ouderen vragen om zorg- en gemaksdiensten, terwijl jongeren en expats behoefte hebben aan ontzorging via gedeelde voorzieningen. Servicekosten en extra voorzieningen worden in Nederland vaak kritisch bekeken, mede door hoge arbeidskosten en beperkte servicetraditie. Wet- en regelgeving biedt bescherming maar beperkt flexibiliteit en innovatie. Volgens het KANO-model vallen liften en schoonmaak onder basisvoorzieningen, tuinonderhoud en maaltijdservices onder prestatie, en luxe design en wellness onder wow-factor. Nederlanders zijn zuinig en vaak terughoudend in hun willingness to pay, al accepteren expats en hogere inkomens eerder all-in pakketten. Implementatie van full-serviceconcepten vereist schaal, partnerships en betrouwbaarheid. Leefstijlsegmentatie kan waardevol zijn bij het ontwerpen en positioneren van gebouwen (woningen) en services, maar vraagt om praktische balans. Maatwerk draagt bij aan huurderstevredenheid, vooral wanneer diensten betrouwbaar functioneren en aansluiten bij de leefstijl van bewoners.

3.6 | Interview – Jeanine de Haan

Geïnterviewde:	Jeanine de Haan
Organisatie:	Amvest
Functie:	Assetmanager
Datum:	13-08-2025
Tijd:	14:30 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Jeanine de Haan startte haar carrière in de makelaardij, werkte als bewonersbegeleider en accountmanager bij REBO Vastgoedbeheer en is sinds 1 mei asset manager bij Amvest.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Huurders zijn veeleisender geworden en verwachten meer van verhuurders, vaak zonder oog voor kosten. Er is veel vraag naar pakketboxen, community-apps, huismeesters en nieuwe pilots zoals maaltijdservices en uitleenbare apparaten.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Servicekosten leiden steeds vaker tot discussie en wantrouwen. Huurders controleren afrekeningen kritischer dan vroeger en ervaren de term 'service' vaak verkeerd. Dit zorgt voor spanningen tussen huurders en beheerders.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Wet- en regelgeving biedt huurders bescherming maar veroorzaakt ook veel extra werk en wantrouwen. Nieuwe regels (bijv. over community-apps) beperken investeerders en zorgen voor hogere lasten bij verhuurders. Daarentegen worden deze kosten soms geaccepteerd om te voldoen aan ESG-doelstellingen.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Ouderen (65+) vragen de meeste aandacht en stellen veel vragen, vaak vanuit een behoefte aan contact. Jongeren zijn veeleisend maar leggen zich na uitleg sneller neer bij afspraken. Ouderen gebruiken services actiever, jongeren vragen er vaker om, maar maken er minder gebruik van.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Jongeren willen veel, maar zijn minder bereid om te betalen. Ouderen maken meer gebruik van services en zijn eerder bereid ervoor te betalen. Jeanine benadrukt eenvoud in de inrichting, bij voorkeur via de huurprijs.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en 'wow-factor'? Dit is gebaseerd op het kano-model.

Basis: schoonmaak algemene ruimtes, glasbewassing en onderhoud. Prestatie: huismeester, community-activiteiten, hoger schoonmaakniveau. Wow-factor: fitness, sauna, zwembad en logeerkamers in luxe complexen.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Passend zijn concepten die inspelen op kleinere woningen en minimalistisch leven: gedeelde apparaten, deelauto's, logeerkamers en gemeenschappelijke kookruimtes. Deze bevorderen ook communityvorming en ESG-doelstellingen.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

Schoonmaak wordt door huurders als zeer waardevol ervaren. Een huismeester kan ook waardevol zijn, mits de persoon qua communicatiestijl goed aansluit bij de huurdersgroep.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

Full-serviceconcepten zijn in opkomst, vooral bij luxe nieuwbouw. Denk aan uitleenapparaten, fitness, logeerkamers en collectieve kookruimtes. De trend naar deeltcultuur en kleinere woningen stimuleert dit.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belemmeringen liggen vooral bij de administratie en complexiteit van afrekeningen. Verschillende keuzes per huurder maken afwikkeling lastig en tijdrovend. Eenvoudige modellen (alles-in-één via huur) zijn praktischer.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

DISC-segmentatie kan bijdragen aan effectiever beheer, vooral in communicatie. Aanspreekvormen (bijv. formeel of informeel) en communicatiekanalen verschillen per leefstijl. Dit vergroot de tevredenheid.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk verhoogt tevredenheid, mits goed ingericht en administratief uitvoerbaar. Het kan de mutatiegraad positief beïnvloeden, maar het effect op exploitatiekosten is onzeker.

Samenvatting

Jeanine de Haan ziet dat huurders steeds veeleisender worden, met hoge verwachtingen van verhuurders zonder oog voor de kosten. Er is groeiende vraag naar pakketboxen, community-apps, maaltijdservices en uitleenbare apparaten. Servicekosten leiden vaak tot wantrouwen en discussie, terwijl regelgeving (zoals beperkingen op doorbelasting) investeerders onder druk zet. Ouderen gebruiken services actiever en zijn bereid om te betalen, terwijl jongeren veel vragen maar minder bereid zijn extra te betalen. Volgens het KANO-model vallen schoonmaak en glasbewassing onder basis, huismeester en community-activiteiten onder prestatie, en luxe voorzieningen zoals fitness en sauna onder wow-factor. Passende modellen zijn gericht op minimalistisch leven en gemeenschappelijk gebruik (deelauto's, logeerkamers, gedeelde kookruimtes). Implementatie wordt vooral belemmerd door administratieve complexiteit. Alles-in-één modellen via de huur zijn het meest praktisch. Leefstijlsegmentatie (DISC) kan bijdragen aan effectiever beheer, vooral door communicatie beter af te stemmen. Maatwerk en eenvoud verhogen de tevredenheid en kunnen de mutatiegraad verlagen, mits uitvoerbaar.

3.7 | Interview – Eveline van Doorn

Geïnterviewde:	Eveline van Doorn
Organisatie:	Vesteda
Functie:	Verkoop coördinator en adviseur BOG
Datum:	06-08-2025
Tijd:	13:30 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Eveline van Doorn werkt bij Vesteda en is verantwoordelijk voor de verkoop van woningen en beoordeling van de rentabiliteit van verhuur of verkoop. Ze heeft daarnaast ervaring als makelaar binnen de woningmarkt.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Er is groeiende vraag naar deelvoorzieningen, zoals deelauto's. Ook zien huurders steeds meer behoefte aan persoonlijke en individuele diensten, naast collectieve voorzieningen in VvE-complexen.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Servicekosten worden verschillend ervaren. Eveline vindt dat afspraken vooral tussen huurder en verhuurder moeten worden gemaakt. Ze pleit voor meer vrijheid en marktwerking, waarbij (contractuele) afspraken leidend zijn.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Wet- en regelgeving wordt door haar als een beperking gezien. Zij is voorstander van een vrije marktbenadering waarin afspraken tussen huurder en verhuurder bepalend zijn, in plaats van strikte lijsten vanuit de overheid.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Specifieke woonbehoeften verschillen per doelgroep en locatie. In steden is de vraag naar deelauto's groter, terwijl ouderen meer behoefte hebben aan ontmoetingsplekken en sociale voorzieningen.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Bereidheid om extra te betalen verschilt per doelgroep. Eveline ziet aparte overeenkomsten voor aanvullende diensten als de meest transparante oplossing, in plaats van het opnemen in servicekosten of huurprijs. Mede gezien de financiële benadering van woningen/complexen.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en 'wow-factor'? Dit is gebaseerd op het kano-model.

Basis: schoonmaak, glasbewassing, algemene voorzieningen. Prestatie: huismeester en persoonlijke aandacht. Wow-factor: luxe voorzieningen zoals fitness, zwembad of pakketboxen.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Passende vormen zijn maatwerkoplossingen waarin huurders zelf kiezen welke diensten zij willen afnemen. Een optionele lijst. Dit kan variëren van schoonmaak tot persoonlijke ontzorging, afgestemd op doelgroep en complex.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

Schoonmaak en huismeester worden door huurders als meest waardevol ervaren. De huismeester draagt niet alleen bij aan onderhoud en veiligheid, maar ook aan sociale controle en huurderstevredenheid.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

De woningmarkt kent nog een duidelijke achterstand ten opzichte van de kantorenmarkt. Er is nog geen volwaardige full-service benadering, al zijn er pilots en voorbeelden in luxe complexen.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belangrijke belemmeringen zijn de uitvoerbaarheid en kosten van diensten zoals zwembaden of schoonmaak. Deze zijn vaak te duur en leveren beleggers risico's op.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

Eveline is sceptisch over vergaande leefstijlsegmentatie, omdat de huidige marktpositie van schaarste ervoor zorgt dat woningen toch verhuurd worden. Op langere termijn kan segmentatie meerwaarde hebben.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk en specifieke dienstverlening kunnen huurderstevredenheid verhogen. Ze ziet een relatie tussen tevredenheid en lagere mutatiegraad, maar wijst erop dat kosten en uitvoerbaarheid altijd in balans moeten blijven.

Samenvatting

Eveline van Doorn ziet een toenemende vraag naar deelvoorzieningen en persoonlijke ontzorging. Ze benadrukt het belang van maatwerk en vindt dat afspraken tussen huurder en verhuurder leidend moeten zijn, in plaats van strikte regelgeving. Servicekosten worden vaak kritisch bekeken, maar Eveline pleit voor meer transparantie via aparte overeenkomsten. Volgens het KANO-model vallen schoonmaak en glasbewassing onder basis, een huismeester onder prestatie en voorzieningen zoals fitness en zwembaden onder wow-factor. Schoonmaak en huismeester worden door huurders als essentieel ervaren. De woningmarkt blijft achter bij de kantorenmarkt qua full-service benadering, vooral door kosten en uitvoeringsproblemen. Leefstijlsegmentatie ziet Eveline op dit moment als minder relevant door de schaarste in de markt, maar mogelijk wel waardevol in de toekomst. Maatwerk kan tevredenheid vergroten en mutatiegraad verlagen, mits uitvoerbaar en in balans met kosten.

3.8 | Interview – Rob Noort

Geïnterviewde:	Rob Noort
Organisatie:	NederWoon, NederBeheer, NederService, NederVvE
Functie:	Eigenaar
Datum:	29-08-2025
Tijd:	11:00 uur
Middel:	Teams
Interviewer:	Tessa Karman
Type interview:	Semigestructureerd

Kun je kort iets vertellen over jouw achtergrond en jouw rol binnen de woningmarkt?

Rob Noort begon in 1999 met kamerverhuur en breidde dit uit naar een organisatie die beleggers ondersteunt met vastgoedbeheer, verhuur, verkoop en VvE-diensten. Zijn ervaring begon bij Direct Wonen als makelaar, waarna hij zich volledig op NederWoon richtte.

Welke ontwikkelingen zie jij in de woningmarkt als het gaat om de vraag naar extra diensten of ontzorging?

Rond 2005–2010 dacht men dat Nederland het Amerikaanse servicemodel zou volgen, met butlerservices, meubelhuur en extra ontzorging. In de praktijk bleek daar nauwelijks vraag naar; de overheid remde dit zelfs af. Wel is de stoffering van kleine woningen sterk toegenomen, met name voor jongeren en expats die korte verblijfsperiodes kennen. Ouderen hebben hier vrijwel geen behoefte aan.

Hoe zie jij de rol van servicekosten binnen de woningmarkt? Worden die duidelijk en eerlijk ervaren door huurders?

Volgens Rob ervaren huurders servicekosten structureel als hoog en ondoorzichtig. Door media en beeldvorming voelen huurders zich vaak misleid en in een afhankelijke positie.

In welke mate zie je de wet- en regelgeving als een positief of negatief onderdeel voor de servicekosten?

Regelgeving noemt Rob belemmerend: collectieve voorzieningen stranden omdat huurders individueel mogen kiezen of ze willen bijdragen. Zonder massa werkt een concept niet. Daarnaast mogen verhuurders geen marge maken, terwijl leveranciers dat wel doen. Daardoor ontbreekt prikkel tot innovatie en worden nieuwe concepten in de kiem gesmoord.

Welke specifieke woonbehoeften zie je terugkomen bij huurders als doelgroep? Zie je hierin een specifieke segmentatie?

Jongeren en expats willen instapklare, gestoffeerde woningen zonder hoge investeringskosten. Ze blijven vaak kort en willen ontzorging. Oudere huurders daarentegen vragen nauwelijks om aanvullende services in de woning, maar vinden toezicht en veiligheid belangrijk.

Denk je dat huurders bereid zijn om (extra) te betalen voor gemak of aanvullende services? En zo ja, op welke manier zou dat het best kunnen worden ingericht – via de huur, servicekosten of als losse dienstverlening?

Huurders zijn vaak geïnteresseerd in services totdat er een prijskaartje aan hangt.

Nederlanders zijn minder bereid te betalen voor gemak dan Amerikanen en kiezen snel voor goedkopere alternatieven als het binnen handbereik is (bijvoorbeeld fitness buiten de deur).

Als het al werkt, dan alleen via servicekosten of huur, want optionele modellen trekken vaak te weinig deelnemers vaak.

Welke typen services zouden volgens jou vallen onder basisbehoeften, prestatiefactoren en ‘wow-factor’? Dit is gebaseerd op het kano-model.

- **Basis:** schoonmaak, verlichting in algemene ruimten, groenonderhoud, toezicht/huismeester.
- **Prestatie:** uitstraling en aankleding van het gebouw, nette entree, goed onderhoud.
- **Wow-factor:** vooral locatiegebonden, zoals parkeerruimte in binnensteden. Andere voorzieningen, zoals fitness of dakterrassen, worden nauwelijks gebruikt en verliezen snel hun waarde.

Welke vormen van servicedienstverlening zijn volgens jou het meest passend binnen de woningmarkt?

Rob ziet vooral partnerships met externe partijen (internet, schoonmaak, pakketkluizen). Zelf organiseren is te risicovol zonder verdienmodel.

Welke diensten ervaren huurders als meest waardevol of noodzakelijk in hun woonomgeving?

Voor huurders zijn basisvoorzieningen het belangrijkste: schoonmaak, verlichting, veiligheid en toezicht. Luxe services worden nauwelijks structureel gewaardeerd.

Is er volgens jou al binnen de woningmarkt sprake van een full-service benadering zoals vergelijkbaar is met de kantorenmarkt?

Nee. In de kantorenmarkt werkt het model wel door concurrentie en vrijheid. In de woningmarkt verhinderen schaarste en strikte regelgeving dit, terwijl er volgens Rob juist veel innovatiepotentieel zou zijn.

Welke aandachtspunten en/of belemmeringen zie je bij het implementeren van een full-serviceconcept in huurwoningen?

Belangrijkste obstakels zijn: het ontbreken van een verdienmodel, te kleine schaal (concepten werken pas vanaf ±1.000 woningen), en administratieve rompslomp door individuele keuzes. Daardoor sterven veel initiatieven vroegtijdig.

In hoeverre denk je dat leefstijlsegmentatie op basis van het DISC-model kan bijdragen aan effectiever beheer en hogere huurderstevredenheid?

Leefstijlsegmentatie kan volgens Rob sterk bijdragen. Homogene doelgroepen (bijvoorbeeld alleen young professionals) zijn eenvoudiger te beheren en zorgen voor tevredenheid. Het mengen van sociale, midden- en vrije sector in één complex noemt hij uiterst onverstandig omdat dit de beheersbaarheid en woonkwaliteit verslechtert.

Welke invloed verwacht je dat het leveren van maatwerk, afgestemd op de specifieke behoeften van huurders, heeft op hun tevredenheid?

Maatwerk kan huurderstevredenheid verhogen, maar is alleen haalbaar als er schaal is en de regelgeving ruimte laat. Zolang verhuurders geen marge mogen maken, ontbreekt de motivatie om zulke concepten structureel aan te bieden.

Samenvatting

Rob Noort ziet dat aanvullende services in de Nederlandse woningmarkt beperkt kansrijk zijn. Jongeren en expats vragen om ontzorging en gestoffeerde woningen. Servicekosten worden door huurders als onduidelijk en te hoog ervaren, terwijl regelgeving innovatie blokkeert. Volgens het Kano-model worden schoonmaak, verlichting van de algemene ruimte en huismeester als basisdiensten beschouwd, terwijl uitstraling en onderhoud onder prestatie vallen en parkeerruimte in binnensteden wordt gezien als een zeldzame wow-factor. Full-service concepten zijn niet levensvatbaar zonder schaal (± 1.000 woningen) en een verdienmodel. Partnerships zijn volgens Rob de enige realistische route. Leefstijlsegmentatie (DISC) kan beheer en tevredenheid verbeteren, mits toegepast op complexniveau. Innovatie blijft echter beperkt zolang regelgeving verhuurders belemmert om collectieve voordelen door te belasten.

Bijlage 4 | Duidelijkheid over huur en servicekosten



Ministerie van Volkshuisvesting en
Ruimtelijke Ordening

Duidelijkheid over huur en servicekosten

Wat valt onder huur, wat onder servicekosten en wat zijn overige kosten?

De wet geeft aan welke kosten onderdeel zijn van de kale huurprijs van een woning. In de wet komen duidelijke regels welke kosten tot servicekosten behoren. Soms betaalt een huurder kosten voor andere voorzieningen. Dat regelen huurder en verhuurder samen.

 Kale huurprijs	 Servicekosten	 Overige kosten
• Het bedrag dat de huurder maandelijks betaalt voor het huren van de woning. • De kosten voor voorzieningen die onlosmakelijk verbonden zijn met de gehuurde woning (de onroerende aanhorigheden). • Sommige woonconcepten kennen gemeenschappelijke ruimten, zoals een studieruimte of tuin waar huurders exclusief toegang toe hebben. De kosten voor het gebruik van deze ruimten zijn onderdeel van de kale huur.	• Servicekosten zijn kosten boven op de kale huur van een woning. Deze kosten hebben direct te maken met het wonen. • Het gaat om werkelijk gemaakte en redelijke kosten. De verhuurder mag geen winst maken. • De huurder betaalt hier maandelijks een bedrag voor. De verhuurder geeft elk jaar, voor 1 juli, aan de huurder een overzicht van de gerekende servicekosten en hoe deze opgebouwd zijn.	• Betaalt de verhuurder de gemeente-belastingen (het gebruikersdeel van de rioolheffing en de afvalstoffenheffing)? Dan stuurt de verhuurder hiervoor een aparte rekening aan de huurder. Deze kosten mogen niet via de kale huur of de servicekosten doorberekend worden. • Voor aanvullende zaken en diensten kunnen huurder en verhuurder een apart contract afsluiten, maar dit is niet verplicht.
voorbeelden → De collectieve cv-installatie → Het trappenhuis → De gemeenschappelijke tuin	voorbeelden → Werkzaamheden van de huismeester → Schoonmaak en kleine herstellingen → Gebruik van meubels → Gas, water en licht zonder eigen meter	voorbeelden apart contract → Een fitness-abonnement → Afname medische diensten → Een maaltijdservice



Vragen? Of komen huurder en verhuurder er samen niet uit?

Huurder en verhuurder kunnen de Huurcommissie vragen om een uitspraak te doen over de servicekosten. Gemeenten handhaven sinds 1 juli 2023 op onterechte of onjuiste servicekosten. Huurders kunnen met vragen of meldingen hierover terecht bij het gemeentelijke meldpunt voor de Wet goed verhuurderschap.

Figuur 28 - Duidelijkheid over huur en servicekosten (Rijksoverheid, 2024)

Bijlage 5 | Wet modernisering servicekosten

LinkedIn bericht van Claudia van Meurs – Janssens | advocaat huurrecht bij Act Legal
(Janssens, 2025)

Internetconsultatie nieuwe regeling servicekosten met berekeningswijzen en maximumbedragen

De wet- en regelgeving rondom servicekosten wordt vernieuwd. Hiervoor is de Wet modernisering servicekosten aangenomen. In het Besluit servicekosten (AMvB) wordt een beperkende lijst met toegestane servicekosten vastgelegd. Daarnaast komt er een regeling servicekosten waarin staat beschreven hoe de servicekosten berekend moeten worden en welke maximumbedragen gelden. Deze regeling ligt nu ter internetconsultatie.

De regeling geeft per categorie rekenwijzen en maximumbedragen voor servicekosten:

- Warmte en koude: kosten gebaseerd op energieleverancier of eigen levering, met maximaal 1% voor warmtemeters en aflees-kosten. Vaste investerings- en onderhoudskosten zijn uitgesloten.
- Elektriciteit, gas en water: kosten worden gelijk verdeeld; voor zonnepanelen gelden maximaal €2 per paneel of verrekening naar daadwerkelijk verbruik.
- Roerende zaken: vergoeding omvat afschrijving en onderhoud, maximaal 50% van kosten voor brandbeveiliging en camera's. Reparaties alleen bij huurschade door huurder.
- Kleine herstellingen: redelijke vergoeding, kosten gemeenschappelijke ruimten gelijk verdeeld.
- Toezicht, beveiliging en vuil: kosten max 70% van factuur of huismeesterkosten, gelijk verdeeld.
- Signaallevering: kosten gelijk aan factuur externe leverancier, verdeeld bij meerdere gebruikers.
- Verzekeringen en fondsvorming: premiekosten doorberekenbaar, fondsen max €6 p/m en driemaal jaaropbrengst, geen dubbele kosten.
- Administratiekosten: max 1% voor warmte/koude en elektra/gas/water, 5% voor overige, met €75 per jaar max en minimaal €7,50 per afrekening.

De regeling erkent dat de invoering van gedetailleerde berekenings- en documentatieplichten voor servicekosten de administratieve lasten voor verhuurders kan verhogen, met name voor kleinere verhuurders. Daarnaast stelt de regeling maximumplafonds voor diverse kostenposten, zoals een maximum van €2 per zonnepaneel per maand en jaarlijks maximaal €75 voor administratiekosten per woonruimte, wat kan betekenen dat niet alle werkelijke kosten volledig verhaald kunnen worden. Bovendien bevat de regeling weinig flexibiliteit om af te wijken van de standaardregels, wat verhuurders kan beperken in het adequaat en efficiënt inspelen op specifieke situaties. Deze aspecten kunnen de bereidheid tot investeren in onderhoud en kwaliteitsverbetering van het verhuurde vastgoed negatief beïnvloeden.

De volgende vragen worden gesteld:

- Zijn de voorgestelde rekenregels en maximumbedragen in percentage duidelijk en praktisch?
- Zijn de voorgestelde rekenregels in lijn met wat een redelijke vergoeding is?
- Zijn er alternatieve of eenvoudiger rekenregels denkbaar?
- Hoeveel tijd is nodig om de nieuwe regels in te kunnen voeren?

De sleutel tot servicegericht (ver)huren

Auteur

Tessa Karman
tessa-karman@live.nl

2025-I MSRE

Scriptie | Tessa Karman

1^e beoordelaar

drs. A.R. (Arthur) Marquard

2^e beoordelaar

R. (Roelfke) Buitink

Gepubliceerd op

15-10-2025

De tot uitdrukking gebrachte zienswijzen zijn voor rekening van de auteur en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met de officiële standpunten van de ASRE / NederBeheer.