Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2026–2027

Aanhangsel van de Handelingen

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

72

Vragen van het lid **Beckerman** (SP) aan de Ministers van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en van Klimaat en Groene Groei over *het artikel «Stel vlucht na 14 jaar klagen uit appartement Amstelveen: «We waren gewoon proefkonijnen»»* (ingezonden 18 augustus 2026).

Antwoord van Minister **Van Veldhoven-van der Meer** (Klimaat en Groene Groei) (ontvangen 21 september 2026). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2025–2026, nr. 2997.

Vraag 1
Bent u bekend met het onderzoek van NH Nieuws over jarenlange storingen bij warmte-koudeopslagsystemen (WKO) in Haarlem en Amstelveen? Beschouwt u deze casussen als incidenten, of erkent u dat zij symptomatisch zijn voor structurele fouten in de wijze waarop de warmtevoorziening in Nederland is georganiseerd?[1]

Antwoord 1
Daar ben ik mee bekend. Hoewel de aard van de klachten in deze casussen natuurlijk erg vervelend is, is er op dit moment geen aanwijzing dat er sprake is van structurele fouten in de wijze waarop de warmtevoorziening in Nederland is georganiseerd of in WKO-systemen in het algemeen. Dat neemt niet weg dat er lering kan worden getrokken uit deze incidenten. De ACM heeft in 2022 een steekproef uitgevoerd onder WKO-systemen.[2] Er is toen geconstateerd dat van de 230 onderzochte WKO-systemen, de meeste WKO-systemen functioneren zonder problemen. Er waren tien systemen, waarvan de meeste vóór 2013 aangelegd, met grotere problemen waar storingen steeds terugkeren.

Vraag 2 en 3
Wat vindt u ervan dat een bewoner die sinds 2012 klachten meldt, zich na 14 jaar een «proefkonijn» van de energietransitie noemt en uiteindelijk noodgedwongen is verhuisd? Deelt u de mening dat dit onacceptabel is?
Hoe oordeelt u over de situatie in Haarlem, waar bewoners afgelopen januari 2,5e dag in de kou zaten bij temperaturen tot – 10 graden, terwijl het

[1] NH Nieuws, 27 mei 2026 (https://www.nhnieuws.nl/nieuws/359924/stel-vlucht-na-14-jaar-klagen-uit-appartement-amstelveen-we-waren-gewoon-proefkonijnen)
[2] https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-heeft-nader-onderzoek-laten-doen-naar-technische-problemen-wko-systemen

ah-tk-20262027-72
ISSN 0921 - 7398
's-Gravenhage 2026

verantwoordelijke bedrijf BAM Energy Systems spreekt van slechts «twee korte onderbrekingen»?

Antwoord 2 en 3
Ik kan niet oordelen over wat er precies heeft plaatsgevonden, omdat ik – net als de Autoriteit Consument & Markt (ACM) – niet kan controleren welke storing heeft plaatsgevonden en hoe lang deze heeft geduurd. Dit is de verantwoordelijkheid van het bedrijf. In algemene zin is onacceptabel dat een bewoner 14 jaar lang klachten moet melden zonder oplossing en zich uiteindelijk genoodzaakt ziet te verhuizen. In de Warmteregeling is vastgelegd dat een storing die langer duurt dan acht uur kwalificeert als ernstig. In dat geval heeft de consument recht op een compensatie. In de Wet collectieve warmte (Wcw), die naar verwachting in werking zal treden op 1 januari 2027, is nieuw dat opeenvolgende storingen die gezamenlijk langer duren dan acht uur ook kwalificeren als ernstig. Daarmee wordt meer recht gedaan aan de overlast die bewoners ervaren wanneer zij te maken krijgen met meerdere kortere onderbrekingen achter elkaar.

Vraag 4
Hoe verklaart u dat Nederland huishoudens verplicht van het gas afkoppelt en aansluit op collectieve warmtesystemen, terwijl er geen sluitend stelsel bestaat van verantwoordelijkheidsverdeling, onafhankelijke storingsregistratie en effectief toezicht? Deelt u de mening dat de energietransitie hiermee wordt afgewenteld op bewoners die nergens heen kunnen?

Antwoord 4
De Wcw brengt consumentenbescherming voor gebruikers van warmte meer in lijn met de bescherming van gebruikers van elektriciteit en aardgas. De werking van de storingsregistratie is wel anders dan bij elektriciteit en gas, omdat warmte geen onafhankelijke netbeheerder heeft. De aanwezigheid van een storing kan dan ook alleen bevestigd worden door het warmtebedrijf zelf. Er is in de Wcw voorzien in een actueel en toegankelijk storingsoverzicht. Daarbij is inspiratie gehaald uit storingsoverzichten zoals gebruikelijk zijn bij telecom, dus waarbij zowel storingen als meldingen worden geregistreerd en waar een consument ook kan inzien of er al eerdere meldingen bekend zijn van storingen op het warmtenet.
In de voorgenomen lagere regelgeving is een aantal verbeteringen voorgesteld. In het Besluit collectieve warmte (Bcw) is opgenomen dat behalve storingen, de storingsregistratie die het warmtebedrijf moet bijhouden ook meldingen van een storing moet bevatten. Dit geeft de consument maar ook de toezichthouder waardevolle en actuele informatie over het functioneren van het systeem en is ook iets waar de ACM in het onderzoek naar storingen onder WKO's in 2022 om heeft gevraagd. In de onlangs geconsulteerde voorgenomen Regeling collectieve warmte (Rcw) is opgenomen dat voor de bepaling of een storing ernstig is, de storing aanvangt op het moment dat het warmtebedrijf de storing constateert óf op het moment dat de consument een storing meldt en het ook een storing blijkt te zijn. Dit werkte al zo onder de huidige Warmtewet en geeft warmtebedrijven een prikkel om meldingen te onderzoeken en storingen zo snel mogelijk op te lossen.

Vraag 5
Erkent u dat er sprake is van een fundamenteel probleem wanneer een warmteleverancier zowel monopolist is, als zelf de storingsdata registreert, als financieel belang heeft bij het minimaliseren van die storingen in verband met compensatieplicht? Hoe verhoudt deze constructie zich tot de basisprincipes van behoorlijke marktordening?

Antwoord 5
Het is belangrijk dat er een prikkel is voor het warmtebedrijf om storingssignalen snel te onderzoeken en te verhelpen. In de Wcw is hier goed naar gekeken en op een aantal punten zijn verbeteringen doorgevoerd ten opzichte van de Warmtewet:
– opeenvolgende storingen kunnen zich kwalificeren als ernstig;
– behalve leveringsonderbrekingen is ook het leveren van warmte op een lagere temperatuur dan overeengekomen in de Wcw een storing;

– meldingen van storingen moeten geregistreerd worden en er moet een actueel en toegankelijk storingsoverzicht inclusief die meldingen zijn;
– er wordt een jaaroverzicht van storingen en meldingen gepubliceerd.

Op onder andere deze manieren is de consumentenbescherming verbeterd waarbij lering is getrokken uit casussen zoals deze. Het onderzoek wat ACM heeft laten uitvoeren naar WKO systemen benoemt dat bewoners vaak klagen over te lage temperaturen voor tapwater. Nieuw in de Wcw is dat er ook sprake is van een storing als de warmte geleverd wordt op een lagere temperatuur dan afgesproken in de leveringsovereenkomst.

Vraag 6
Waarom is bij het ontwerp van de Warmtewet gekozen voor een model waarin het toezicht van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) volledig afhankelijk is van gegevens die de onder toezicht staande partij zelf aanlevert? Erkent u dat toezicht op basis van zelfrapportage van monopolisten geen toezicht is?

Antwoord 6
In principe zijn storingen en meldingen van storingen objectieve gegevens die op basis van zelfrapportage kunnen worden aangeleverd bij de toezichthouder. Wanneer de beleving van het warmtebedrijf afwijkt van de beleving van de bewoners, zoals in deze casus het geval was, kan de ACM hierover met het warmtebedrijf in gesprek. Dat doet ACM niet voor individuele incidenten, maar wel als er meerdere meldingen over het warmtebedrijf worden ontvangen en het lijkt te gaan om een structureel probleem. Bewoners kunnen meldingen doen bij ACM ConsuWijzer.
Helaas kunnen er situaties blijven bestaan waarbij het warmtebedrijf en de bewoner het met elkaar oneens blijven. Warmtebedrijven zijn onder de Wcw verplicht om bij een onafhankelijke geschillencommissie aangesloten te zijn, waaraan deze incidenten kunnen worden voorgelegd.

Vraag 7
Welke wetswijzigingen bereidt u voor in reactie op het adviesrapport in opdracht van het Ministerie van Klimaat en Groene Groei uit december 2025 dat constateert dat de Warmtewet niet duidelijk omschrijft wie verantwoordelijk is voor onderzoek naar en oplossing van storingen?[3]

Antwoord 7
Dit is opgepakt in de Wcw. Daarin zijn voor zeer lage temperaturen (ZLT) de verantwoordelijkheden duidelijker omdat strakker is gedefinieerd wat bij het warmtebedrijf hoort en wat bij de gebouweigenaar. Daardoor is het duidelijker voor de consument tot wie hij zich moet wenden bij problemen en wie verantwoordelijk is voor de storing en het onderzoek daarnaar.

Vraag 8
Waar kunnen huurders volgens u op dit moment terecht wanneer zij langdurig zonder verwarming of warm water zitten en door warmtebedrijf, verhuurder en corporatie naar elkaar worden doorverwezen?

Antwoord 8
Zoals in het antwoord op vraag 6 genoemd, kunnen bewoners meldingen maken bij ACM via de ConsuWijzer. Ook kunnen zij terecht bij een onafhankelijke geschillencommissie. Hierbij geldt ook dat de ACM acteert indien het vermoeden bestaat dat er sprake is van structurele problemen (bijvoorbeeld door gebrekkig onderhoud of onbetrouwbare levering). Ook is het belangrijk om te vermelden dat de ACM niet altijd de bevoegdheid heeft om te handhaven omdat in sommige gevallen het huurrecht voorrang heeft op de Warmtewet bij huurovereenkomsten waarbij sprake is van doorlevering van warmte door de gebouweigenaar. In die gevallen kunnen huurders dus terecht bij de Huurcommissie of de civiele rechter.

[3] Kamerstuk 36 576, nr. 119, bijlage 2026D06289

Vraag 9
Deelt u de mening dat het onaanvaardbaar is dat huurders die «meldingsmoe» zijn geworden en storingen niet eens meer melden, daarmee ook buiten beeld raken bij toezichthouder en verhuurder? Hoe gaat u ervoor zorgen dat er voor huurders één duidelijk, laagdrempelig aanspreekpunt komt met een verplichting om binnen een vastgestelde termijn te handelen?

Antwoord 9
Zoals aangegeven bij vraag 4 is in de Wcw voorzien in een actueel en toegankelijk storingsoverzicht die voor de consument ook toegankelijker en informatiever is. Behalve meldingen, moet een warmtebedrijf ook storingen registreren die zij zelf constateren. In het jaarlijkse storingenoverzicht komen alle storingen en het aantal getroffen verbruikers terecht. Die informatie is belangrijk voor het toezicht door ACM en ook voor consumenten die misschien zelf niet een storing hebben gemeld maar er wel last van hebben gehad. Ook voor deze consumenten is een storingscompensatie verplicht als de storing langer dan acht uur heeft geduurd.

Vraag 10
Kunnen huurders met een haperende WKO-installatie naar uw oordeel gebruikmaken van bestaande instrumenten in het huurrecht? Zo ja, waarom werkt dit in de praktijk kennelijk niet? Zo nee, welke lacune in de huurbescherming gaat u dichten?

Antwoord 10
Een langdurig koud huis is een zeer onwenselijke situatie, waar bewoners veel last van hebben. Huurders met een sociaal huurcontract en met een middenhuurcontract kunnen bij de Huurcommissie om tijdelijke huurverlaging vragen, wanneer een warmteinstallatie onvoldoende verwarming van vertrekken levert en/of wanneer een (gemeenschappelijke) warmwaterinstallatie onvoldoende warm water levert. Deze tekortkomingen zijn door de Huurcommissie aangemerkt als een ernstig gebrek waarvoor een tijdelijke huurverlaging van (maximaal) 60% gegeven kan worden (de zogenoemde C-lijst van ernstige gebreken[4]). De Huurcommissie kan de verhuurder niet verplichten het gebrek te verhelpen en kan dus niet herstel afdwingen, maar de tijdelijke huurverlaging is mogelijk een prikkel voor de verhuurder om het gebrek (blijvend) te verhelpen.
Huurders met een geliberaliseerd huurcontract kunnen aan de rechter tijdelijke evenredige huurverlaging vragen wanneer de verhuurder gemelde ernstige onderhoudsgebreken niet verhelpt en het woongenot daardoor is verminderd. Voor het afdwingen van het verhelpen door de verhuurder van ernstige gebreken kan de huurder terecht bij de rechter; de huurder kan nakoming van de onderhoudsverplichting eisen, eventueel versterkt met een dwangsom. De verhuurder heeft een verplichting tot het verhelpen van gebreken, tenzij dit onmogelijk is of uitgaven vereist die niet van de verhuurder gevergd kunnen worden. Bij warmtenet-installaties is de verhuurder niet altijd in staat zelf het gebrek te verhelpen, maar is hij daarvoor afhankelijk van de warmtenetbeheerder.
Het huurrecht biedt huurders dus al opties bij gebreken. Het kabinet ziet nu geen aanleiding om de huurbescherming op dit punt aan te vullen. Zodra de Wcw in werking treedt gaan consumenten en dus ook huurders van woningen meer rechten krijgen ten aanzien van collectieve warmte- en warmwaterinstallaties, waaronder de vergoeding warmtestoring. Dit zal naar verwachting zorgen voor een toenemende motivatie om storingen te melden.

Vraag 11
Herinnert u zich de aangenomen motie-Beckerman waarin de regering wordt verzocht onderzoek te doen naar de invoering van een Nederlandse variant van Awaab's Law, waarbij verhuurders wettelijk verplicht worden om ernstige gebreken binnen vaste termijnen te onderzoeken en te herstellen? Hoe staat het met de uitvoering van deze motie en neemt u de lessen uit dit artikel mee hierin?[5]

---

[4] https://www.huurcommissie.nl/support/beleidsboeken/gebreken/aanvullende-c-lijst
[5] Kamerstuk 36 791, nr. 12

Antwoord 11
Tijdens de behandeling van de Wet toekomstbestendige huurcommissie in de Tweede Kamer op 9 april jl. heeft de Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) toegezegd de Britse Awaab's Law te onderzoeken. Deze wet verplicht sociale verhuurders in het Verenigd Koninkrijk om snel actie te nemen bij ernstige gezondheidsrisico's in woningen, voornamelijk gerelateerd aan vocht en schimmel. Het Ministerie van BZK zal contact opnemen met de partners in het Verenigd Koninkrijk en zal de Kamer uiterlijk eind 2026 informeren. Daarbij merkt de Minister van VRO op dat de desbetreffende wetgeving ongeveer zes maanden geleden in werking is getreden in het Verenigd Koninkrijk, er is dus nog beperkt de tijd geweest om ervaring op te doen met de nieuwe wetgeving.

Vraag 12
Deelt u de mening dat de casussen in Haarlem en Amstelveen, waar bewoners tot wel veertien jaar lang klagen zonder oplossing, precies laten zien waarom zo'n wettelijke hersteltermijn met sancties nodig is als stok achter de deur? Bent u bereid het langdurig uitvallen van verwarming en warm water expliciet aan te merken als ernstig gebrek dat onder een dergelijke wettelijke regeling zou vallen?

Antwoord 12
Zoals toegelicht in het antwoord op vraag 10 is het uitvallen van verwarming en warm water al aangemerkt als een ernstig gebrek dat een tijdelijke huurverlaging rechtvaardigt. Verhuurders hebben dus de verplichting om deze gebreken te (laten) verhelpen.

Vraag 13
Hoe beoordeelt u het feit dat de Rijksoverheid grootschalige uitrol van WKO stimuleert zonder zicht te hebben op de prestaties van de bestaande 3000 installaties? Bent u bereid een landelijke, openbare monitoring van alle collectieve warmtesystemen wettelijk te verankeren?

Antwoord 13
Zoals in het antwoord op de eerste vraag is genoemd, gaat het hier gelukkig niet om een structureel probleem onder WKO-installaties. Wel is het in een groeimarkt belangrijk om vinger aan de pols te houden, om problemen voor bewoners te voorkomen. Met de komst van de Wcw zullen diverse verbeteringen worden doorgevoerd, zoals aangegeven het antwoord op vraag 5. Daarom treft het kabinet nu geen aanvullende wettelijke maatregelen.

Vraag 14
Deelt u de mening dat de compensatieregeling bij storingen structureel faalt zolang bewoners de storing moeten aantonen op basis van data die alleen de leverancier bezit? Bent u bereid de bewijslast om te keren, dan wel compensatie automatisch te laten uitkeren op basis van onafhankelijk gemeten data?

Antwoord 14
Ik deel deze mening niet. Een storing is te herkennen aan een verlaging in temperatuur of de stromingssnelheid van water. Die gegevens kunnen weliswaar worden gemeten, maar geven slechts een indicatie van een leveringsonderbreking in het systeem. Het warmtebedrijf moet vervolgens onderzoeken waar in het systeem de storing zit. De storing kan ook zitten in leidingdelen of installaties die niet tot het warmtenet of de bron behoren. Deze eigenschappen van een warmtesysteem maakt dat het op dit moment niet wenselijk is om een compensatie automatisch uit te laten keren. Wel is het zo, en dat was al het geval onder de Warmtewet, dat de teller van een storing en dus ook de berekening van de compensatie gaat lopen vanaf het moment dat een bewoner een storing meldt. Daarmee is het dus al zo dat het warmtebedrijf bewijslast moet leveren dat er geen sprake is van een storing in een onderdeel waar zij invloed op heeft.

Vraag 15
Hoe reageert u op waarschuwingen van de Woonbond waarin zij aangeven dat het draagvlak voor de energietransitie afbrokkelt door het soort systeemfalen zoals beschreven in dit artikel?

Antwoord 15
Ik erken dat draagvlak voor de energietransitie van belang is voor het succes daarvan. Ik herken echter niet dat er sprake is van een systeemfalen zoals beschreven in het artikel. Ik verwijs naar mijn antwoorden op vraag 10 en vraag 12; daarin geef ik aan waar huurders terecht kunnen in het geval van gebreken aan collectieve warmte- en warmwaterinstallaties.

Vraag 16
Hoe staat het met de uitvoering van het voor 50 procent in publieke handen brengen van warmtebedrijven, en waarom zijn bestaande systemen zoals die van BAM Energy Systems daar kennelijk nog niet onder gebracht? Deelt u de mening dat deze casussen aantonen dat warmte een nutsvoorziening is die volledig in publieke handen thuishoort, en niet als bijproduct bij commerciële bouwbedrijven?

Antwoord 16
Omdat warmtenetten een monopolistisch karakter kennen is gekozen voor publiek meerderheidsbelang voor alle grote warmtesystemen, oftewel warmtenetten boven de 1500 aansluitingen. Veel WKO's blijven onder dit aantal aansluitingen. Omdat er binnen dit deel van de sector voldoende concurrentie is mogen deze warmtebedrijven wel privaat zijn. Het is wel zo dat de wetsartikelen over leveringsonderbrekingen en storingscompensatie ook van toepassing zijn verklaard op deze kleine collectieve warmtesystemen.

Vraag 17
Welke garanties kunt u geven dat de 35.000 nieuwbouwwoningen die naar verwachting jaarlijks op een WKO worden aangesloten, niet in dezelfde situatie belanden? Bent u bereid de verdere verplichte uitrol te koppelen aan wettelijke kwaliteits- en prestatie-eisen, met sancties bij niet-naleving?

Antwoord 17
Het kabinet streeft ernaar om de Wcw zo snel mogelijk in werking te laten treden, waarbij uitgegaan wordt van 1 januari 2027. Daarmee worden de verbeteringen, zoals genoemd in het antwoord op vraag 5, van kracht.

Vraag 18
Bent u bereid de ACM de bevoegdheid en de middelen te geven om zelfstandig, op basis van eigen metingen en een openbaar storingsregister, toezicht te houden op warmteleveranciers? Zo nee, hoe rechtvaardigt u dan dat honderdduizenden huishoudens zonder keuzevrijheid zijn overgeleverd aan een toezichtsysteem dat naar het oordeel van de toezichthouder zelf lastig is?

Antwoord 18
Er is voorzien in een toegankelijk en actueel storingsoverzicht van het warmtebedrijf. De ACM kan het jaarlijkse storingsoverzicht gebruiken voor toezicht op leveringszekerheid. Dit is ook waar de ACM om verzocht heeft in het onderzoek naar technische problemen in WKO systemen in 2022.