

## In de vrije sector

# Huismeester bleek vele duizenden euro's te duur

'Ik ben een volhouder hoor', zegt Joris Verhoeven op zijn balkon met panoramisch uitzicht over de Rotterdamse binnenstad. De oud-voorzitter van Bewonersvereniging De Landtong haalde bijna € 38.000 terug bij het grote vastgoedbedrijf Bouwinvest. En de teller loopt nog. Ook voor het afgelopen jaar kan de huisbaas een tegenrekening voor de servicekosten verwachten. Opnieuw is waarschijnlijk te veel geld geïnd bij de huurders van de 331 vrijesectorwoningen aan de Rotterdamse Levie Vorstkade, Louis Pregerkade en Stieltjesstraat. De controle van de servicekosten draait om doorrekenen, doorvragen en door-

zetten, concludeert Verhoeven, die zijn voorzitterschap recent heeft overgedragen aan Johan Fontijn. Verhoevens bemoeienis met de servicekosten begon enkele jaren geleden met een dik pak papier. Hij plaatst zijn rechterduim en wijsvinger ver uit elkaar: 'Ik kreeg van Bouwinvest zo'n pak informatie over onze servicekosten: "Alsjeblieft, dit is het. Doe je best." In eerste instantie ging ik kijken of het rekenkundig klopte. Dan blijkt: rekenkundig klopt het bijna altijd. Rekenen kunnen ze wel. Je kunt de cijfers echter pas écht controleren als je over voldoende achtergrondinformatie beschikt.'

### Kennis

Een belangrijke bron van kennis was voor hem het online Platform Bouwinvest, waar de 16.000 huurders van het vastgoedbedrijf informatie delen. Ook waardevol bleken het boek *Servicekosten van de Woonbond* en het *Beleidsboek nutsvoorzieningen en servicekosten* van de Huurcommissie. Verhoeven was al blade-rend bijna door zijn pakje post-it-stickers heen toen hij tot zijn verbazing ontdekte dat de huismeester in zijn appartementencomplex jarenlang duizenden euro's te veel kostte. Volgens de Huurcommissie-normen mocht de huisbaas 70 procent van de huismeesterkosten aan de huur- →

ders doorberekenen, terwijl de huurders al jaren 80 procent betaalden. 'Dan ga je vragen stellen: "Joh, hoe kan dat?" Het antwoord van de verhuurder was dat ons vorige bestuur daarmee had ingestemd. Maar daarover konden wij niets terugvinden. Sterker nog: ook de verhuurder kon daarvoor geen bewijs leveren.'

Het duurde anderhalf jaar tot vervelens toe bellen, mailen en aandringen tot een nieuwe leidinggevende namens Bouwinvest besliste dat de huurders gewoon gelijk hadden. Er werd over vijf jaar bijna € 18.000 terugbetaald. Na dat eerste succes begonnen Verhoeven en twee medebestuurders aan een verdere controle van de servicekosten. 'Toen kwam ik erachter dat het maximale uurtarief voor een huismeester € 39,- is. Hè, dacht ik, maar ze rekenen ons al jaren € 48,- per uur. Hoe kan dat?' Opnieuw ging de verhuurder door het stof, waardoor de huurders vorig jaar gezamenlijk nog eens € 20.000 terugkregen.

### Leergeld

Dat brengt de teller dus op bijna € 38.000, wat keurig onder de Landtong-huurders is verdeeld. Eind goed, al goed, zou je denken. Maar nee, vertelt Verhoeven: 'Ze hebben kennelijk nog niet voldoende leergeld betaald. Wij zijn nu het laatste jaar aan het doorrekenen en wat blijkt? Ze maken nog steeds exact dezelfde fout. Er is ditmaal € 3.000 te veel gerekend. Dan denk ik: Toe jongens, we betalen jullie duizenden euro's aan administratiekosten, dan mogen we toch verwachten dat wij niet elke keer weer in onze vrije uren jullie fouten moeten rechtzetten?'

Het verbaast Verhoeven dat vastgoedbedrijven in het algemeen slecht op de centen letten: 'Neem bijvoorbeeld de schoonmaak. Die wordt in ons complex al acht jaar door dezelfde firma gedaan. Nu zijn we tevreden over onze schoonmakers, hoor, begrijp me niet verkeerd, maar ik kan me voorstellen dat een ander bedrijf het schoonmaakwerk beter en misschien zelfs goedkoper kan aansturen. Daarom hebben we nu Bouwinvest gevraagd de schoonmaak opnieuw aan te besteden.'



### Duurzaam

Omdat de vastgoedeigenaren veel kosten kunnen doorberekenen aan de huurders, hebben ze zelf minder belang bij het kritisch inkopen van producten en diensten, vreest Verhoeven. 'Neem bijvoorbeeld de verlichting in de centrale ruimtes. Het lijkt kleingeld, maar in een omvangrijk complex als het onze gaat het wel om heel veel lampen. Die worden gekocht bij een bedrijf dat het dubbele vraagt van de prijzen die jij en ik in een webshop zouden betalen. Bovendien zou je denken dat het tijd wordt om over te stappen op ledlampen. Dat is duurzamer en op termijn goedkoper. Dat wij zo'n professioneel vastgoedbedrijf met duizenden

huurwoningen daarop moeten wijzen? Ik vind dat raar.'

Na ruim twaalf jaar bestuurswerk legt Verhoeven de papieren van de bewonersvereniging terzijde: 'Er is een stabiele groep met een goede nieuwe voorzitter aan wie ik het werk met een gerust hart kan overdragen.' Zelf gaat de gepensioneerde kwaliteits- en veiligheidsdeskundige zijn tijd verdelen tussen zijn familie, het restaureren van een oude stoomlocomotief én zijn uitzicht. Hij wijst naar de Zwaan, het Potlood en andere bekende bouwwerken die naar goed Rotterdams gebruik een bijnaam kregen. Hij prijst zich gelukkig: 'Met dit uitzicht hebben mijn vrouw en ik elke dag vakantie.'