

'Verantwoord woningverhuur is investeren in persoonlijke aandacht'

03-12-2019 10:40

Na een succesvolle carrière als communicatieadviseur ging Esther van Halteren (51) nadenken over manieren waarop ze de financiële toekomst van haar gezin zeker kon stellen. Samen met haar man en een ander stel kocht ze in 2016 een appartement dat ze renoveerde voor de verhuur. Daarna volgde een tweede appartement samen met een vriendin uit het dorp waar ze woont. Inmiddels beheert ze appartementen voor verschillende opdrachtgevers.

HousingAnywhere-verhuurder Esther van Halteren gelooft in de persoonlijke aanpak. De laatste tien jaar van haar loopbaan als communicatieadviseur, werkte Esther als freelancer. "Dat betekent dat je voor jezelf moet zorgen, ook wat betreft je financiële toekomst," vertelt ze.

"Mijn man en ik moesten onze toekomst veiliger stellen. We kwamen al gauw uit bij zaken als het aflossen van onze hypotheek, aandelen kopen of zonnepanelen op het dak installeren. Prima, maar we hebben ook twee kinderen. Mijn man komt oorspronkelijk uit Joegoslavië en daar is het heel gebruikelijk dat ouders sparen of een huis kopen voor hun kinderen. Op een gegeven moment zei hij: is vastgoed niet een optie? In eerste instantie keken we naar vakantiewoningen, maar met onze kinderen in het achterhoofd kwamen we al vrij snel op een appartement waar zij later zouden kunnen gaan wonen. Het wordt voor jonge mensen alleen maar moeilijker om een eigen huis te kopen."

Eerste woning in Rotterdam

Ze kochten een appartement in Rotterdam, op Zuid. Tijdens het opknappen kregen haar ideeën over wat voor soort verhuurder ze wilde worden steeds vastere vorm.

"Ik kwam erachter dat ik het belangrijk vond om mensen de ruimte te geven. Ik ben niet zo van de 'intensieve menshouderij'. Het appartement was geschikt voor drie personen, met een gedeelde woonkamer, eetkamer en keuken. Natuurlijk kun je overal wandjes tussen zetten om twee keer zoveel slaapkamers te krijgen. Dat mag niet, maar het gebeurt veel. Dan ben je een ander soort verhuurder dan ik wil zijn. Ik wilde vooral een soort co-living community creëren, waar mensen zich echt thuis voelen."

Praktisch en goed geregeld

Omdat Esther als kind in het kielzog van haar ouders over de hele wereld reisde, heeft ze veel affiniteit met expats en internationale studenten.

"Mijn ouders waren werkzaam in de ontwikkelingshulp. Zo weet ik uit eigen ervaring hoe fijn het is als alles goed geregeld is wanneer je in een vreemd land arriveert. Je voelt je vaak een beetje ontheemd en eenzaam. Mijn concept is dan ook dat ik overal voor zorg. Je hoeft niet zelf te gaan behangen, geen meubels te kopen. Als huurder heb je niet meer nodig dan je laptop, kleren en wat persoonlijke spulletjes. Vanuit die gedachte zijn we het appartement gaan inrichten. Grote slaapkamers, een gezellige woonkamer en een mooie keuken, ingericht met nieuwe én tweedehands spullen. Praktisch, schoon, compleet, mooi en gezellig."

Het eerste appartement was na renovatie al snel verhuurd. In 2017 volgde een tweede appartement en in 2018 dienden de eerste commerciële opdrachtgevers zich aan. Met haar bedrijf Aliis Non Sibi (Latijn: voor een ander, niet jezelf) werkt ze nog net niet fulltime, maar dat scheelt niet veel.

Snel groeien is niet haar ambitie: "Klein maar fijn. Net als voor mijn huurders, wil ik ook voor mijn

opdrachtgevers veel persoonlijke aandacht hebben. Maar omdat ik ook wel eens op vakantie wil, ben ik net een samenwerking aangegaan met Dila van Noort en Nicolette Lohman van NewSpace Rentals. Zij kunnen mij vervangen als het nodig is. Samen waarborgen we voor onze opdrachtgevers goede service en continuïteit."

Persoonlijke aandacht is een investering

De persoonlijke touch is voor Esther erg belangrijk. "Ik zie dat als een investering," vertelt ze. "Het zorgt ervoor dat huurders meer verantwoordelijkheidsgevoel hebben. Omdat ze mij kennen vinden ze het bijvoorbeeld vervelend als er iets beschadigd raakt. Dan is het veel makkelijker om het samen op te lossen dan wanneer je bijvoorbeeld alleen maar per email communiceert. Ik vraag ook altijd: wat vind je fijn aan deze woning, wat zou er beter kunnen om het nog prettiger te maken? Als er wat is, dan kom ik langs en maak ik een praatje. Een geurbuideltje in de kledingkast, soms zorg ik zelfs voor een warme maaltijd als iemand 's avonds laat arriveert. De meeste verhuurders zullen me misschien voor gek verklaren, maar ik houd van het positieve verrassingsmoment. Dat is nou eenmaal mijn stijl."

En: "Als het nodig is, begeleid ik huurders ook een beetje tijdens de eerste maand van hun verblijf. Sommigen studenten komen rechtstreeks bij hun moeder vandaan en weten niet hoe een stofzuiger werkt. Ik vind het leuk om die zorgende rol op me te nemen want sommige huurders zijn het eerste half jaar eenzaam en onder de indruk. Ze moeten harder studeren, meer presteren op hun werk dan ze gewend zijn en hun familie en vrienden zijn ver weg. Dan appen ze mij en hebben we even contact."

Tips voor nieuwe verhuurders

Hoe word je een succesvol verhuurder? Zijn er beginnersfouten die je moet vermijden? Zijn er dingen die je juist wél moet doen?

Esther: "Allereerst moet je bepalen in welke categorie je wilt vallen. Ik denk dat je als verhuurder trouw moet zijn aan jezelf. Hoe zou je zelf behandeld willen worden? Hoe zou je willen dat er met je kinderen wordt omgegaan als die elders gaan studeren of werken? Dat verliezen sommige verhuurders wel eens uit het oog. Het geld lonkt, dus schilderen ze eventjes snel de binnenkant een keer, halen een oud bankje van Marktplaats en fotograferen het bed met alleen maar een matras. Ik vind dat woningen vaak heel smakeloos worden aangeboden. Dan denk ik: zou je daar zelf op klikken als je op zoek bent naar een woning?"

Het hoeft niet eens duur te zijn om een woning een beetje aantrekkelijk in te richten, vertelt Esther. Zaken als matrassen zijn bij haar weliswaar altijd nieuw, maar andere onderdelen van de inrichting, zoals dat te gekke servies, die lamp of de vintage wijnglazen, kun je ook uit de kringloopwinkel halen.

"Ik geloof echt in duurzaamheid en recyclen. Spullen die nog zo goed als nieuw zijn kun je hergebruiken. Ik voel me een beetje een schatgraver, met een grote auto vol mooie tweedehands spullen. Soms vraag ik een student van het Hout- en Meubileringscollege om een meubel aan te passen, vaak repareer ik dingen zelf. Op die manier krijgt een woning een verhaal, komt alles wat meer tot leven. Ook over de kunst aan de muur is nagedacht: zo heeft een vriendin van mij, die grafisch ontwerper is, een 'Like a Local'-posterserie gemaakt, met allerlei tips om huurders een beetje wegwijs te maken in Rotterdam. Waar je moet eten, welke Rotterdamse woorden je moet kennen, dat soort dingen. Dat is origineel en tegelijkertijd helpt het onze huurders om zich meteen wat meer thuis te voelen."

Bang voor oplichters

Ook de advertenties die je plaatst, zijn gebaat bij een persoonlijke aanpak, vindt Esther. "Vertrouwen is heel belangrijk: ik merk dat veel internationale huurders bang zijn voor oplichters. En terecht! Ook al heeft HousingAnywhere beveiliging tegen scammers ingebouwd op het platform, veel mensen vinden het toch eng om een woning te huren zonder dat ze hem fysiek hebben kunnen bezichtigen. Zorg er daarom voor dat je heel

veel en goede foto's van de woning maakt met leuke details. Besteed ook veel aandacht aan de teksten en aan je correspondentie met je huurders. Want daar ligt de basis van het vertrouwen."

Hoge bezettingsgraad

Dat deze aanpak werkt, moge duidelijk zijn: de bezettingsgraad van de appartementen die door Esther worden beheerd, ligt rond de 93 procent! De dagen dat de appartementen niet gevuld zijn, besteedt Esther voornamelijk aan onderhoud, zoals het aanbrengen van een nieuwe laag verf, een grondige schoonmaak of het repareren van meubels.

"Dat vind ik heerlijk om te doen," zegt ze. "Ik ben graag met mijn handen bezig. Ik ken de woningen in mijn beheer goed en daar is de woningeigenaar bij gebaat."

Een bijdrage van [HousingAnywhere](#).

Redactie