

en grootaandeelhouder van Realworks (6 miljoen euro omzet) dat software voor makelaars levert. De kwestie die de afdeling Utrecht opwerpt is: is de vereniging niet ondergeschikt geraakt aan haar bedrijven? Is de situatie niet onbestuurbaar geworden?

Na jaren van ruzies stapte Realworks eerder deze maand naar de Ondernemingskamer van het gerechtshof Amsterdam. De NVM wilde Realworks verbieden diensten aan concurrerende makelaars te leveren en twee commissarissen vervangen door vertrouwelingen, bleek uit onderzoek van deze krant. Realworks heeft de Ondernemingskamer om een onderzoek gevraagd. Een uitkomst kan zijn dat zij de vennootschap met de NVM ontbindt.

Voor de NVM weegt het belang van de eigen leden zwaarder dan winst maken, zegt het bestuur zelf. „Het is daarbij onontkoombaar dat het soms schuurt” tussen de vereniging en haar bedrijven.

Nee, het vereist „deskundigheid” van de directie van de NVM om de verschillende belangen te „matchen”, concludeert de afdeling Utrecht in haar brief. En NVM-directeur Annie van de Riet en haar managementteam lukt het niet „die zaken” goed te „runnen”.

„Er is vaak sprake van frictie tussen vakvereniging en bedrijf; aandeelhouders- en ledenbelang”, zei voorzitter Eefje Voogd van Makelaarsvereniging Amsterdam, volgens de notulen van de Ledenraad. „De NVM heeft teveel petten op. Niemand kan twee heren dienen. De NVM zou er moeten zijn voor de leden en niet meer dan dat.”

Ook bij Funda is er een lange geschiedenis van conflicten. De tweekoppige directie maakte afgelopen zomer gelijktijdig bekend „een nieuwe uitdaging” te zoeken, kort nadat de NVM volledige controle kreeg door uitgever Wegener als medeaandeelhouder uit te kopen.

#### Marktleider

VBO, de tweede makelaarsvereniging van Nederland, heeft verder een bodemprocedure tegen Funda aangespannen. Volgens VBO maakt Funda misbruik van haar positie als marktleider door NVM-makelaars privileges op de site te geven. Het woningaanbod van NVM-makelaars wordt bijvoorbeeld altijd bovenaan alle zoekresultaten getoond. Sinds kort vermeldt Funda dat ook, na juridische onderhandelingen met de toezichthouder, de Autoriteit Consument en Markt.

Die voorkeursbehandeling heeft een „keerzijde”, vindt de afdeling Utrecht. Veel makelaars worden lid van de NVM, simpelweg omdat ze dan bovenaan op Funda staan, zeggen leden. Ze accepteren een hoog entreegeld (15.000 euro per vestiging, 7.500 euro voor elke nevenvestiging) en een flinke jaarcontributie. Maar ze hoeven slechts eenmalig 25 euro aan de NVM te betalen per woningadvertentie. Concurrerende makelaars betalen Funda hiervoor 160 euro per jaar.

Kortom: is het NVM-lidmaatschap niet hetzelfde als „professioneel en voordelig” in de „digitale etalage” van Funda willen staan, vraagt de afdeling Utrecht. Zouden kwaliteit en ethiek niet eerder de criteria voor aansluiting moeten zijn? De afdeling ziet al jaren een „naargeestig proces” van „nivellering van de makelaardij”, ook van het „NVM gehalte” binnen de vereniging.

Ook op bestuurlijk niveau kan de NVM verbeteren, volgens de brief. De afdeling Utrecht mist dossierkennis, visie, initiatief en binding met de achterban bij afdelingsvoorzitters en bestuursleden. De vereniging (begroting 12,5 miljoen euro) wordt immers aangestuurd door makelaars, geen professionals.



#### Het bestuur heeft het gevoel door Realworks gegijzeld te worden

Ger Hukker, voorzitter Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM)

#### Faillissementsfraude

Illustratief is de affaire rond bestuurslid René Klotz die onlangs definitief terugtrad, na publicaties in deze krant. Een oud-partner verdenkt Klotz van faillissementsfraude en zegt voor tonnen gedupeerd te zijn. Klotz ontkent en vecht het geschil via de rechter uit. NVM-voorzitter Ger Hukker moest erkennen dat Klotz' benoeming „niet zuiver” was verlopen. Ook bleek hij bij Klotz' aantreden al ge-waarschuwd, maar hij had het dossier „in de vensterbank” gelegd om objectief te blijven.

Het is tijd dat de leden weer „trots” op de vereniging zijn, staat in de brief van de afdeling Utrecht. Te beginnen op het hoofdkantoor in Nieuwegein, het Bureau. Het bestuur zou de directie moeten opdragen een cultuur van „vertrouwen en werkplezier” op het hoofdkantoor te creëren.

De directie vormde zelf namelijk een van de „belangrijkste aandachtspunten”, blijkt uit 'medewerkerstevredenheids-enquêtes' die in het bezit zijn van deze krant. Bijna de helft van het kantoor had in 2011 geen vertrouwen in NVM-directeur Van de Riet en haar team. Vorig jaar scoorde de directie al iets beter, mogelijk ook omdat kritische medewerkers zijn vertrokken, zeggen bronnen. Veel medewerkers vonden de aansturing nog altijd niet duidelijk, met name de afdeling ledenservice niet.

Sinds een grote reorganisatie in 2009, waarbij circa 30 medewerkers verdwenen, heerst er een angstcultuur op het Bureau, zeggen bronnen die anoniem willen blijven. De ruimte voor interne kritiek onder de huidige 70 medewerkers zou beperkt zijn. Bij De NVM Cultuurshow, het Kerstcabaret van vorig jaar, maakte een bestuurslid een grap over de nieuwe directieauto van Van de Riet. Hoe kon de vereniging zich in deze tijden toch die champagnekleurige Mercedes E-klasse veroorloven? De zaal viel even stil.

Maar de enquêtes onder het personeel schetsen ook een positief beeld. Al met al zegt de meerderheid, 85 procent, tevreden te zijn bij de NVM te werken en 75 procent is tevreden over de NVM zelf. Het hoofdkantoor is halverwege een 'cultuurtraject' van vijf jaar om de werkverhoudingen te verbeteren.

Volgens de afdeling Utrecht kan het sneller. In maximaal „1 tot 2 jaar” moet het mogelijk zijn een „gezond klimaat” te creëren. Het belangrijkste advies in de brief aan het bestuur: verkoop Funda en Realworks. De geschatte opbrengst zou „een kleine 100 miljoen euro zijn”. Holding, directie en bureau kunnen in omvang krimpen. Er komt „veel meer rust en een open spel in hoe wij met elkaar omgaan”. En het belangrijkste: „Het zal binnen de Vereniging weer primair gaan om het vak van makelaar.”



Annie van de Riet, directrice van de NVM

#### Hoe kon de NVM zich in deze tijden die champagnekleurige Mercedes uit de E-klasse veroorloven?

Kerstcabaret neemt directie NMV op de korrel

#### REACTIE NVM

##### Stemmingmakerij

De NVM wilde **niet inhoudelijk ingaan** op het bovenstaande. Woordvoerder Roeland Kimman zegt: „De strekking van dit artikel kwalificeer ik als stemmingmakerij. Het beeld dat wordt geschetst, strookt niet met het feit dat de NVM een democratische vereniging is, waar ieder NVM-lid via een gekozen bestuur en een gekozen ledenraad zijn of haar inbreng heeft.”

Problemen met bedrijven en overheidsdiensten? Help@nrc.nl gaat elke woensdag op zoek naar antwoorden

#### Vandaag: woekerpolis en opzegging



FOTO ANP

Wie: **Harry van Trotsenburg**  
De kwestie: **Vergoeding die niet aankomt**

#### 2.073,41 euro is bezig aan een erg lange reis

**H**arry van Trotsenburg uit Zaandijk krijgt op 29 maart van dit jaar goed nieuws van SNS Reaal. Hij heeft recht op 2.073,41 euro, want SNS Reaal heeft hem voor zijn beleggingsverzekering te hoge kosten berekend - woekerpolis, heet zo iets ook wel. Van Trotsenburg, wiens beleggingsverzekering in 2011 is omgezet in een lijfrentepolis bij Centraal Beheer Achmea, vult een formulier in met daarop ook het nummer van de rekening waarop hij het geld wil krijgen. Omdat daar bijna een maand later nog niks op gestort is, belt hij met SNS Reaal. Hem wordt beloofd dat het geld er half mei zal zijn. Maar half juni komt, en half juli, en half augustus. Begin september krijgt hij eindelijk bericht: het geld is op 4 juli gestort maar, excuses, op een verkeerde tussenrekening van Achmea.

Van Trotsenburg is er helemaal klaar mee en stuurt op 6 september een brief, waarin hij dreigt met juridische stappen als hij het geld voor 16 september niet binnen heeft. Dat helpt: twee uur later krijgt hij een e-mail van SNS Reaal. „Wat vervelend dat de doorstorting nog steeds niet gelukt is”, schrijft de medewerker met gevoel voor understatement. Het goede nieuws is dat de afdeling Compensatie is gevraagd „de terugstorting op te sporen en alsnog naar de juiste rekening uit te betalen.” Oh nee, toch niet: op 11 september laat SNS Reaal weten dat het „helaas niet mogelijk is” om het bedrag te storten, omdat „wij het bedrag nog niet retour hebben ontvangen”. Op 19 september meldt SNS Reaal in een e-mail dan toch dat het bedrag op 16 september is gestort. Inderdaad, er is volgens Van Trotsenburg iets overgemaakt. De rente die hij door alle vertraging is misgelopen. Welgeteld 29,31 euro. SNS Reaal kon niet tijdig voor de deadline van deze rubriek reageren op vragen over de lange weg van het geld van Harry van Trotsenburg. Misschien kunnen we binnenkort melden dat het is gearriveerd.

#### Simone van Driel

Wie: **Chris Sandee**  
De kwestie: **De onopzegbare verzekering (2)**

#### Van 'onopzegbaar' naar verrassende beëindiging

**I**n deze rubriek twee weken geleden aandacht voor Chris Sandee, die zijn rechtsbijstandverzekering bij DAS niet kan stopzetten. Die verzekering had hij vooral tegen arbeidsongeschiktheid afgesloten, en nu is Sandee gepensioneerd. De verzekering is bovendien duur: 73,62 euro per kwartaal. Sandee ontvangt 705 euro AOW per maand. Maar opzeggen lukte niet. Zijn contract was stilzwijgend verlengd, anderhalve maand voordat een code van kracht werd die ervoor moet zorgen dat mensen niet meer met producten komen te zitten die ze niet willen. Juridisch geen speld tussen te krijgen, zei het Verbond van Verzekeraars. Maar, opperde Help@nrc, als bij zo'n regeling er maar een paar mensen tussen wal en schip vallen, zou je van verzekeraars toch wat coulantie mogen verwachten. Fijn dus dat Chris Sandee op 18 september door DAS werd gebeld. DAS zoekt naar aanleiding van de aandacht in deze rubriek „een oplossing”, mailt Sandee. „Ik vertelde ze dat ik niet in discussie ging. Zij gaan nu de polis per oktober beëindigen.” Waarvan akte.

#### Chris Hensen

Problemen met bedrijven en overheidsdiensten? Help@nrc.nl gaat elke woensdag op zoek naar antwoorden.