

# Op bezoek bij een serviceflat: dienstverlening is wegbezuinigd, bewoners komen in opstand

'Laatst was de buurman erbij met een pitbull. Toen waren die teringlijers snel weg'

**ARTIKEL** De dienstverlening in serviceflats wordt gestaag uitgekleeft. Tot onvrede van de oudere bewoners, die de service - zoals een huismeester - gewend zijn. En dus komen de bewoners van de flat aan de Bergweg in Rotterdam-Noord in opstand.

Door: Ike Teuling 27 juli 2017, 20:16

Jan Den Boef (75), armen vol zeemanstatoeages, loopt iedere avond samen met een buurman een bewakingsronde door zijn serviceflat in Rotterdam Noord. Hij controleert of er in het atrium geen mensen rondhangen die daar niet horen. Soms belt hij de politie. 'Maar meestal regelen we het zelf', zegt de Rotterdammer stoer.

'Laatst was de buurman erbij met een pitbull. Toen waren die teringlijers snel weg', zegt zijn vrouw Alie (67), blauw geverfde lok in het korte grijze haar.

Klachten



### Alie den Boef en Jan den Boef in hun woning. © Marlena Waldthausen

Bij ouderenbond ANBO en de Woonbond kloppen nu geregeld ouderen aan met klachten over verslechterde dienstverlening in serviceflats. Bij de Vondelflat in Groningen was er ruzie tussen bewoners en de directie over de kwaliteit van het eten, een conflict dat recentelijk is bijgelegd. In Rotterdam is de afgeschafte huismeester en beveiliging de steen des aanstoots.

'Mensen zijn verwend geraakt bij Humanitas. Er werd niet betaald voor de voorzieningen zoals de beveiliging', zegt Nicky Moesman van Humanitas Huisvesting, de woningcorporatie die de flats aan de Bergweg verhuurt. Door de gedwongen splitsing in 2015 kwamen de financieringstekorten in de serviceflat aan het licht. 'Er zijn miljoenen weggelekt bij de zorgtak. We proberen nu de ellende uit verleden weg te poetsen.'

Humanitas Huisvesting staat onder verscherpt toezicht van de Autoriteit woningcorporaties. De woningcorporatie probeert met een claim van 16 miljoen euro een deel van de tekorten te verhalen op hun voormalig collega's van Humanitas Zorg. Tot nu toe zonder succes. Op de Bergweg snappen de bewoners niks van de nieuwe situatie. 'Er zijn zoveel verschillende soorten Humanitas. Je hebt Humanitas dit, Humanitas dat. Als ze er niet meer uitkomen, schuiven ze het door naar een andere Humanitas', klaagt een bewoner.

Duurdere serviceflats

Hans Koster van Humanitas Zorg snapt de kritiek van de bewoners. 'Een aantal jaren terug hebben ze gekozen voor een serviceflat vanwege de voorzieningen. Maar de wereld verandert. Dat is een politieke keuze geweest. Wij moeten het zorggeld doelmatig besteden.'

Dat leidt tot hogere servicekosten en slechtere dienstverlening voor de huurders van Humanitas Huisvesting. 'Vroeger kreeg iedere instelling een bak geld uit de Awbz (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, red.) om een totaalpakket aan te bieden. Het was diffuus waar dat geld aan besteed werd. Dat wordt nu inzichtelijk gemaakt', legt Alex van Scherpenzeel van de ANBO uit.

Door het afschaffen van de verzorghuizen zijn senioren die beschermd willen wonen aangewezen op de dure serviceflats. 'Zelfstandig wonen betekent dingen zelf regelen en dan wordt je automatisch mondiger', zegt Van Scherpenzeel. In sommige complexen betalen ouderen wel 1000 euro servicekosten per maand. 'Er wordt fors betaald en daar mag je wat voor terugverwachten.'

### Actiebijeenkomst



[Hennie Hertzinger en haar zus.](#)©

[Marlena Waldthausen](#)

Ook de bewoners op de Bergweg laten niet over zich heen lopen. Tijdens een actiebijeenkomst in het atrium tussen de woningen bespreken ze de strategie. Tientallen ouderen zitten op stoelen waarvan de armleuningen ontbreken. In de hoge hal is het onder het glazen dak snikheet. De geluidsinstallatie hapert om de haverklap. 'Waar is de huismeester?', grapt een man met geruit shirt en bretels over zijn forse buik. De bewoners gaan collectief huurverlaging eisen van Humanitas,

besluiten ze.

Halverwege de bijeenkomst komt Moesman binnen. 'Daar zal je ze hebben', fluisteren de bewoners gespannen. Een spervuur van klachten wordt op hem afgevuurd: de liften zijn vies, er zit niemand bij de receptie, de huismeester is er bijna nooit. Moesman legt alles geduldig uit. 'Als u erop staat dat u een fulltime huismeester wilt, dan moet u het ook niet erg vinden daarvoor te gaan betalen.' De servicekosten aan de Bergweg zijn met zo'n 200 euro per maand relatief laag.

Hennie Hertzinger (79) - keurige fuchsiaroze bloes en gestifte lippen - neemt geen genoegen met de uitleg van de woningcorporatie. 'Wonen wij nu in een serviceflat, ja of nee?' Moesman antwoordt geduldig. 'U heeft een zorgwoning, wat betekent dat uw flat geschikt is om zorg te ontvangen.' Boos gaat ze weer zitten. 'Ze verschuilen zich achter elkaar. Niemand is hier tevreden. We zitten op een zinkend schip', verzucht ze met gevoel voor drama.