

De meeste makelaars zijn klootzakken. Ze missen van nature een moreel kompas. Hierdoor kunnen ze zonder enig schuldgevoel de wereld mooier doen voorkomen dan die in werkelijkheid is. Bovendien leren ze van iedere voorgaande verkoop, zodat hun arsenaal trucs en praatjes almaar groter wordt. Ze zijn in staat om je dingen te laten waarnemen die eenvoudigweg niet bestaan. Gewoon waar je bij staat. Een hinderlijke, voor de koper vaak machteloze, aangelegenheid. Dat weet Leon maar al te goed en heeft er rekening mee gehouden. Hij heeft zich goed laten informeren over de voor hem essentiële zaken van het huis, zoals ligging, fundering en onderhoud, zodat hij deze punten tijdens een onderhandeling niet uit het oog verliest.

In zijn voormalige werk als marketing strateeg waren de details bij een verkoop altijd doorslaggevend en vaak het onderwerp van eindeloze discussies. Daar was hij scherp op. Wat is het *unique selling point* van dit product? Hoe gaan we het presenteren, zodat een potentiële koper er niet omheen kan? En vooral: hoe verbloemen we zwakheden en mogelijke gebreken? Dergelijke dealbreakers werden uitgebreid in kaart gebracht om er vervolgens harde onderhandelings technieken op los te laten. Op deze eenvoudige manier worden nog altijd talloze mensen aan miljarden producten of diensten geholpen, waar ze eigenlijk niets aan hebben. Een niet te stoppen proces. Je moet het alleen herkennen en ermee om kunnen gaan. Dat geldt zeker bij de aankoop van een huis. Dit huis. En hoewel Leon en zijn vrouw zich niet de luxe kunnen permitteren om rustig naar andere woningen te kijken, de verhuizing van Rotterdam naar deze gemeente aan de grens met Duitsland was al stressvol genoeg, ziet Leon zich als een geboren onderhandelaar en moet dit spel tot het einde worden uitgespeeld.

Toch voldoet uitgerekend deze makelaar niet helemaal aan het plaatje. Hij is oprecht vriendelijk, een beetje naïef zelfs en het heeft er alle schijn van dat hij zich niet echt goed heeft voorbereid, alsof het hem niet veel kan schelen. Zijn verhaal is wat chaotisch en een strakke folder ontbreekt. Leon en Frederique lopen achter de jongeman in zijn lichtgroene pak het huis binnen. Hij wil iets over de entreehal vertellen, maar ze geven hem geen kans en lopen direct door naar de woonkamer. De makelaar volgt hen gedwee. Hier gaat het stel zijn eigen weg en Frederique kijkt vluchtig door het voorkamerraam naar buiten om te zien of hun zoons, zoals geïnstrueerd, nog staan te wachten bij een van de auto's waarmee ze gekomen zijn.

Het is de tweede bezichtiging van dit huis hier in Lieden en Leon en Frederique willen knopen doorhakken met deze verkoopmakelaar. Daarbij zijn twee door het huis rennende stoorzenders niet gewenst. Vooral Eddy, de oudste van vijftien, doet weliswaar alsof hij de afspraken met zijn ouders serieus neemt, maar kan binnen luttele minuten zijn vier jaar jongere broer Giel dusdanig opjatten dat er direct chaos ontstaat. Om die reden heeft Frederique besloten beide jongens buiten te laten staan.

Het nieuwe huis is gelegen aan een klein, met bomen omzoomd woonerf, dicht tegen de rand van de stad. Op het woonerf staan nog vijf andere huizen. Op straat zijn geen andere auto's te zien. De makelaar vertelt dat er overdag geen andere auto's te bekennen zijn in dit kleine stadsplantsoen en wijst de nieuwe bewoners op de unieke lichtinval van de ruime woonkeuken. Leon is inmiddels doorgelopen naar de openslaande terrasdeuren, opent deze en loopt de tuin in. Het is inderdaad, zoals omschreven, een zonovergoten groot stenen terras met authentieke tegels op een verhoging, gelegen op het zuiden. Met aan het einde ervan een houten trap over de hele lengte, die naar een breed gazon leidt. Hier en daar onderbroken door een paar eiken- en beukenbomen.

'Deze tuin is echt waanzinnig,' zegt Frederique enthousiast en ze zet haar handen in haar zij. 'Veel mooier dan op de foto's.'

'Ja, en kijk dat groepje wilgen bij het water, daar kunnen de boys straks een zwaaitouw maken en lekker zwemmen in het riviertje,' zegt Leon, terwijl hij naar Frederique loopt.

Hand in hand lopen ze de tuin in en kijken gelukzalig om zich heen. De makelaar volgt hen als een bleke schaduw en begint weer ongevraagd informatie te verstekken over de indeling van de tuin en het handige opbergschuurtje. Leon, liefdevol gadegeslagen door zijn vrouw, glimlacht en onderbreekt zijn verhaal.

'Wie waren de vorige bewoners ook alweer?'

‘Bewoner,’ corrigeert de makelaar, die zichtbaar blij is met de vraag. ‘Dat was de oude meneer Veldhuis. Die heeft hier tot vorig jaar gewoond. Ruim vijftig jaar, als ik me niet vergis. Wilt u nog binnenkijken?’

‘En die is naar een verzorgingstehuis gegaan, begreep ik,’ zegt Leon.

‘Waar hij inmiddels is overleden.’

‘Ach wat sneu,’ zegt Frederique wat voor zich uit.

‘Ja, erg snel gegaan ook, want de familie van meneer Veldhuis wilden het eerst opknappen voor eventuele verhuur, maar toen was hij al vertrokken.’

Hij kijkt er wat geforceerd treurig bij, alsof het hem allemaal diep heeft geraakt. Met zijn gebogen hoofd checkt hij ondertussen de tekst van zijn makelaarspapieren, die hij op een klipbord heeft vastgeklikt. Leon kan het niet nalaten om even mee te kijken. Tot zijn verbazing ziet hij geen standaard huizenfolder. Eerder een moodboard met wat trefwoorden en plaatjes die zo uit een woonprogramma lijken te komen.

‘Mag ik dat even zien?’ vraagt hij, maar de makelaar drukt het klipbord snel tegen de borst. Leon laat het er niet bij zitten en stelt dat hij als potentiële koper recht heeft om de verkoopfolder in te zien. Enigszins geschrokken zegt de makelaar dat het zijn eigen aantekeningen zijn, ter voorbereiding op deze ontmoeting.

‘Dan mag ik ‘t toch wel zien,’ houdt Leon vol.

‘Nou zeg, Leon. Doe niet zo kinderachtig,’ reageert Frederique, die hem naar achteren trekt en Leon buigt mee.

‘Even naar de keuken kijken?’ stottert de makelaar, terwijl hij ziet hoe Frederique Leon lachend een por geeft. In de keuken laten Leon en Frederique de man een beetje met rust, zodat hij zijn verhaal kan doen. Hij vertelt over het originele granieten keukenblad, dat natuurlijk aan vervanging toe is; de Oudhollandse keukenkastjes, waar tegenwoordig mooie oplossingen voor zijn, net als voor de afzuigkap die je sowieso niet meer nodig hebt. Leon, die de oude meuk eigenlijk best gezellig vindt, gaat nergens op in en vraagt geïnteresseerd of er goede keuken- en sanitairwinkels in de stad te vinden zijn. Hier slaat de makelaar enthousiast op aan en vertelt dat de twee grootste bedrijven op het gebied van keukens en badkamers Kitchen-Sale en Badmeester heten en dat die allebei te vinden zijn op het nieuwe industriepark West.

‘U komt toch oorspronkelijk uit Lieden?’ vraagt de jongeman.

‘Dat klopt, geboren en getogen,’ antwoordt Leon, ‘maar wel in een heel ander deel van de stad.’

‘Nou, dan weet u vast, dat deze bedrijven zich sinds de komst van Horizon.com hebben aangesloten bij deze multinational en dat u alles online kunt bestellen.’

‘Nee, dat is me even ontschoten. Frederique wist jij dat? Jij weet dit soort dingen.’

Frederique schudt haar hoofd en loopt weer richting het woonkamerraam om haar jongens nogmaals in de gaten te houden.

‘Is dat belangrijk dan?’ vraagt ze even later.

‘Nee, wel voordelig. Zeker voor nieuwe kopers.’

Hier wil Leon alles over weten en op zijn vraag, waarom juiste nieuwe kopers kunnen profiteren, antwoordt de makelaar dat Horizon.com een enorm groot distributiecentrum heeft gebouwd ter hoogte van de snelweg en dat alle bewoners van met name Lieden er hun spullen kunnen bestellen, met hoge kortingen. Je kunt het zo gek niet bedenken of deze Amerikaanse online gigant heeft het in huis. Leon heeft wel van Horizon gehoord en dat het een wereldwijde succesformule is, maar dat juist de bewoners van deze stad extra voordeel krijgen, is nieuw voor hem. Zijn vraag was echter niet bedoeld om de makelaar aan het praten te krijgen, maar om hem af te leiden en dat lukt. Terwijl hij de voordeelconstructies van de online winkel opnoemt let hij even niet op zijn klipbord, dat hij op het aanrecht heeft gelegd. Als hij een paar passen verwijderd is, pakt Leon brutaal de aantekeningen en begint te bladeren.

‘Dat is niet helemaal de bedoeling,’ roept de jonge makelaar en hij probeert zijn klipbord terug te krijgen. Leon wendt zich van hem af en leest verder.

‘Dus je weet eigenlijk alles al over ons?’ zegt hij nu en hij leest een paar aantekeningen voor. Als hij nog wat blaadjes omslaat ziet Leon twee geprinte pagina’s met foto’s van hem en Frederique. Afkomstig van een sociale mediapagina. Frederique, die het duw- en trekwerk van haar man een beetje gênant begint te vinden

probeert tussenbeide te komen. Leon maakt een duikende beweging en houdt het klembord nu omhoog naar Frederique. Met de foto's duidelijk zichtbaar aan de voorzijde.

'Kijk, schat,' zegt hij, 'dit is toch op zijn minst vreemd. We worden gewoon in de gaten gehouden. Ze weten alles van ons.'

'Welnee,' reageert Frederique, 'dat is toch hoe die dingen tegenwoordig gaan. Als je informatie goed wilt ordenen, kun je gewoon de plaatjes van het internet halen.'

'Precies,' roept de makelaar, die weer een verwoede poging doet om zijn klipbord terug te bemachtigen.

Leon biedt nog even verzet, maar besluit dan om zijn getreiter te staken en geeft het materiaal terug.

'Ik zal open kaart met u spelen,' zegt de makelaar. 'Het is inderdaad zo dat onze makelaardij gebruikmaakt van data via sociale media. Wij wisten van uw komst naar Lieden en dat u interesse had in dit object. Op die manier hebben wij ons kunnen voorbereiden op uw komst en hebben wij een aantal dingen gehighlight voor u en uw gezin. Dat we daarbij inderdaad gebruikmaken van sociale media en influencers is tegenwoordig normaal en het is absoluut niet de bedoeling dat we hiermee uw privacy schenden.'

'Toch vind ik het opmerkelijk,' mompelt Leon.

'Onze makelaardij is niet rechtstreeks verbonden met Horizon,' vertelt de makelaar. 'Ze zijn geen eigenaar van ons. We maken slechts gebruik van hun marketing- en distributiekkanalen. Vraag straks maar aan uw burens wat voor voordelen dat oplevert. Niet alleen in de keuken en de badkamer, ook de elektrische voorzieningen, beveiliging, spullen voor in de tuin en allerlei andere zaken, die met het huis te maken hebben. Op onze site kunt u de hoge ratings en de reviews op uw gemak nalezen en als u iets onduidelijks vindt, laat het ons dan gerust weten.'

Nu wordt de makelaar gebeld, en na wat onhoorbaar gebrabbel aan de telefoon meldt hij dat hij snel naar een volgende afspraak moet. Als ze de deur netjes dichtdoen mogen ze nog rondkijken. Hij weet dat Leon en Frederique geen aankoopmakelaar in de arm hebben genomen, dus moet hij hun telefoontje afwachten. Leon verzekert hem dat met deze laatste bezichtiging de verkoop snel rond zal komen.