

**Concept Notulen Algemene Vergadering CBRE Global Investors Huurdersplatform, vs 3.0  
6 november 2019 te Utrecht, NH Hotel**

**Aanwezig**

| <b>Huurdersorganisatie</b>   | <b>Plaats</b> | <b>Namen vertegenwoordigers</b>   |
|--|---------------|---|
| Bewonersbelangencommissie Oscar Hammersteinstraat  | Utrecht       | Dhr. P.P.M.M. van de Meerakker (PM)*  |
| Bewonerscommissie Cats'Heuvel  | Den Haag      | Dhr. F.C.J. Ketelaar (FK)<br>Dhr. W.F. Nooy (WN)*<br>Dhr. T. Ferber (TF)                                  |
| Bewonersvereniging Oud-Waldeck   | Den Haag      | Dhr. D.R. van Aalst (DA)<br>Dhr. P. Klop (PK)   |
| Huurdersvereniging Hart van de Zon   | Heerhugowaard | Dhr. W. Daam (WD)<br>Dhr. J. Jannenga (JJ)  |
| Huurdersvereniging Veluwestaete  | Arnhem        | Dhr. W. de Boode (WB)*<br>Dhr. D. van Horen (DH)  |
| Bewonersplatform Nijehove  | Gorinchem     | Dhr. S. Nieuwenhuizen (SN)<br>Dhr. T. van Alebeek (TA)<br>Dhr. H. Meppelder (HM)                          |
| Huurdersvereniging de Hooghe Hoed<br>(Alleen aanwezig vanaf agenda punt 9):<br>Namens (de directie van) CBRE, Head of Assetmanagement<br>CBRE GI, Assetmanagement Residential<br>Namens Van 't Hof Rijnland, commercieel directeur<br>Van 't Hof Rijnland, junior Propertymanager (huurderscontracten) | Ede           | Dhr. W. Terhorst (WT)<br>Dhr. M. Lingerak (ML)<br>Dhr. M. Kuijten (MK)<br>Dhr J. (Jamie) van der Lee (JL) |

**Afwezig met kennisgeving**

|  |                |
|--|----------------|
| Bewonersvereniging Morlode                   | Bergen op Zoom |
| Huurdersvereniging De Kastelen               | Breda          |
| Huurdersvereniging Residence Admiraal Tromp  | Vlissingen     |
| Huurdersvereniging Julianaflat               | Voorburg       |
| Vereniging Huurdersbelangen Regentenkwartier | Eindhoven      |
| Bewonerscommissie De Korenaren               | Nuenen         |
| Huurdersvereniging De Hintel                 | Veghel         |
| Bewonerscommissie Vrijhaven                  | Oosterbeek     |
| Dominicusstaete                              | Nijmegen       |
| Huurdersvereniging IJdoortoren               | Amsterdam      |

**Afwezig zonder kennisgeving**

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Bewonerscommissie Boschvelt         | Den Bosch |
| Huurderscommissie Valleienbuurt     | Den Bosch |
| Huurdersvereniging 'Park Sonswijck' | Arnhem    |
| Bewonerscommissie Grauwart          | Utrecht   |

\*Het bestuur van het huurdersplatform bestaat uit:  
Dhr. P. (Peter) van de Meerakker, voorzitter (PM).  
Dhr. W. (Willem) de Boode, penningmeester (WB).  
Dhr. W. (Walter) Nooy, secretaris (WN).  
Mevr. S.I.M. (Suzanne) de Haan, notuliste (SH).

## 1. Opening, welkom en vaststelling van de agenda

Na een goed verzorgde lunch opent de voorzitter om 13.00 uur de vergadering en heet de aanwezige leden van het huurdersplatform van CBRE GI van harte welkom. In het bijzonder een speciaal welkom aan de heer van Horen (Veluwestaete, Arnhem) die voor het eerst aanwezig is. En ook een welkom aan mevrouw De Haan, ook voor het eerst aanwezig en ons als nieuwe secretariële ondersteuning bijstaat, daarover straks meer.

De parkeergarage Croeselaan was helaas gesloten, het beste is om in het vervolg te parkeren bij de parkeergarage op de Kop van Lombok. Wij zullen de volgende keer een plattegrond meesturen.

WD: Kunnen wij niet teruggaan naar Schiphol?

PM meldt dat de akoestiek in die zaal niet goed is en er geen geluidsinstallatie kan worden gehuurd. Bovendien is de locatie voor velen niet centraal gelegen. Dat is ook de reden geweest dat we weer terug zijn gegaan naar Utrecht.

DA: Kan de geluidsinstallatie aangezet worden? Op zijn verzoek wordt de geluidsinstallatie aangezet.

Er is één aanvulling op de agenda:

punt 12: Gastspreker is Maurice Kuijten, directeur van Van t Hof Rijnland.

Dan is hiermede de agenda vastgesteld.

## 2. Ingekomen stukken

Hiervoor geeft de voorzitter het woord aan WN.

We hebben behoorlijk wat moeite moeten doen om reacties te krijgen op onze uitnodiging. Terwijl wij in de Nieuwsbrief al hadden aangekondigd wanneer de Algemene Vergadering zou plaatsvinden. Daarna zijn er nog twee reminders gestuurd.

*De volgende afzeggingen zijn binnengekomen:*

Bewonerscommissie De Hintel, Veghel

Bewonerscommissie De Korenaren, Nuenen

Bewonerscommissie Vrijhaven, Oosterbeek

Bewonerscommissie Dominicusstaete, Nijmegen

Bewonersvereniging Morlode, Bergen op Zoom

Huurdersvereniging De Kastelen, Breda

Huurdersvereniging Julianaflat, Voorburg

Huurdersvereniging Résidence Admiraal Tromp, Vlissingen

Vereniging Huurdersbelangen Regentenkwartier, Eindhoven

Huurdersvereniging IJdoortoren, Amsterdam

*Geen reactie ontvangen van:*

Bewonersbelangencommissie Grauwaart, Utrecht

Bewonerscommissie Boschvelt

Huurcommissie Valleienbuurt, Den Bosch

Huurdersvereniging Park Sonswijck, Arnhem

Complex 'Change', Amsterdam (bijna 500 studio's; micro-living), heeft zich op 5 november aangemeld om lid te worden van het HP. Ze zijn ook uitgenodigd voor deze vergadering. Echter het was te kort dag om aanwezig te zijn. Inmiddels heeft het bestuur een afspraak gemaakt om kennis te maken.

De huurdersorganisaties die binnenkort verkocht worden hebben afgezegd of niet gereageerd, omdat ze daar waarschijnlijk geen reden meer toe zagen.

Naar aanleiding van het pamflet hebben een aantal individuele huurders zich aangemeld. Helaas was dit een communicatie fout van de vastgoedmanager met de huurders. Zij dachten dat zij zich individueel konden aanmelden bij het HP. Het bestuur van het HP heeft nog actie genomen, maar in de meeste gevallen is er niets meer vernomen. Een aantal van hen heeft gevraagd om alsnog aanwezig te mogen zijn op de vergadering. Ze zijn vervolgens uitgenodigd maar uiteindelijk toch niet gekomen.

Klachten / Vragen: Er zijn klachten / vragen ontvangen van de volgende leden:

Huurdersvereniging de Hooghe Hoed, Ede

Bewonerscommissie de Hintel, Veghel

Huurdersvereniging IJdoortoren, Amsterdam

Deze worden in het 2<sup>de</sup> deel van de AV behandeld.

CBRE zal de status van de afhandeling van de klachten /vragen vermelden.

Het uitgangspunt van klachten /vragen die bij het HP bekend worden gemaakt, is dat u altijd antwoord krijgt.

Er is ook een escalatie procedure in het leven geroepen. Deze houdt in dat, als er niet gereageerd wordt door de vastgoedmanager en vervolgens niet door de verantwoordelijk asset manager van CBRE, er met een cc aan het HP de klacht kan worden ingediend bij de directie van CBRE Global Investors via e-mail\*) aan Head of Asset Management Residential met kopie aan de vastgoedmanager, assetmanager en bestuur Huurdersplatform.

Vervolgens bespreken we de klacht in de vergadering met directie van CBRE.

Het is wel een noodprocedure want in principe moeten klachten naar behoren door de vastgoedmanager worden opgelost. Het HP heeft bij de directie van CBRE aangegeven dat we daarna ook een follow up willen krijgen over de stand van zaken bij de afhandeling van de klachten.

WT kijkt serieus naar de klachten en maakt daar ook werk van.

WD vindt dat het een administratieve rompslomp lijkt te worden. Hij wil geen escalatie procedure.

Je mag verwachten dat de vastgoedmanager en CBRE op klachten reageren. Er hoeft dan niet geëscaleerd te worden.

WN antwoordt hierop: Als er een klacht is bij een huurdersorganisatie, dan dient de huurdersorganisatie het in eerste instantie ook op te lossen met de vastgoedmanager. Immers klachten moet je in principe zelf afhandelen met de vastgoedmanager. Als je daar niet verder komt, dan kan je de escalatie procedure in werking stellen. In geval van de escalatie procedure neemt het HP dit op met de directie en maakt het bespreekbaar met de directie, die daarna de assetmanager en de vastgoedmanager aan het werk zet. Als HP willen we graag een follow up hebben van de klacht, zodat we er iets mee kunnen doen.

WD: Hij stuurt een afschrift van de klacht naar de assetmanager maar hij krijgt geen response. Hij vraagt zich af waarom je dan in het HP zit?

PM antwoordt hierop: Als het goed functioneert zal ook het goed gaan. In principe horen wij dan niks. In de AV van het HP horen in principe geen afzonderlijke klachten behandeld te worden. Maar als die niet opgelost worden, horen wij daarvan op de hoogte te zijn.

Het doel om lid van dit platform te zijn bestaat uit: Informatie uitwisselen, door de schaalgrootte voordelen met elkaar te behalen, sprekers uitnodigen om belangrijke onderwerpen aan de orde te stellen en het voorstellen en bespreken van uniforme regelingen zoals de voordeurregeling. Kort gezegd om informatie te verkrijgen die voor de HO van belang is.

WD: Je zit in een overlegorgaan: het is een utopie om geen klachten te behandelen. We moeten ons samen sterk maken want samen staan we sterk.

PM: CBRE heeft op ons initiatief het aantal vastgoedmanagers drastisch verminderd, om beter te kunnen communiceren en een eenduidig beleid voor alle vastgoedmanagers te verkrijgen.

### **3. Mededelingen bestuur / mutaties ledenbestand / korte vragen**

Vz: Wij hebben als bestuur één mededeling: Ik heb zojuist bij het verwelkomen van zij die voor het eerst aanwezig zijn ook Mevrouw De Haan genoemd. Zij is de opvolgster van mevrouw Van Gils die haar werkzaamheden voor ons moest beëindigen omdat zij er de voorkeur aangaf in een fulltime functie te gaan werken. Tja en dat konden wij natuurlijk niet bieden. Daarom zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe secretariële ondersteuning en zijn daar snel in geslaagd met Mevrouw de Haan (Suzanne). Zij is vanaf begin augustus in een prettige samenwerking ons behulpzaam

Mutaties ledenbestand: op dit moment heeft het HP formeel 21 leden. In december worden 5 complexen verkocht en die gaan dus ook als lid van het HP vertrekken. Na de verkoop hebben we nog 16 leden. Afgelopen jaar zijn er geen leden bijgekomen.

We hebben wel actie ondernomen, zoals brieven gestuurd enz. Change= Amsterdam Zuid-West komt erbij, maar ze moeten nog officieel ja zeggen. Van de 16 leden, zijn vandaag 7 leden aanwezig met 13 personen incl. het bestuur (het onderwerp "ledenwerving" komt later nog aan de orde).

FK: hoeveel complexen zijn er?

PM: Stand van zaken per eind juli met de verkopen van december 2019 al geëlimineerd : in totaal ongeveer 5,500 woningen, appartementen en eengezinswoningen in het woningfonds en daarnaast circa 1,400 woningen in Amsterdam die in een pan-Europees fonds zitten van CBRE. In de afgelopen 3 jaar zijn er zo'n 2,600 nieuwe woningen toegevoegd, maar er zijn ook behoorlijk veel woningen verkocht. Er wordt geïnvesteerd in nieuwbouw, CBRE denkt in de komende 5 jaren naar een totaal van 8.000 a 10.000 woningen te groeien. Voornamelijk in de Randstad en de regio Eindhoven. Daarnaast zullen de komende jaren circa 500 woningen afzonderlijk worden verkocht. Bij 12 complexen wordt op het moment dat een huurder opzegt, deze woning in de particuliere markt verkocht.

Er zijn nu 92 complexen waarvan er 16 lid zijn, met een totaal van ongeveer 1,400 woningen, een percentage van 17,4%. Het totaal aan woningen van het platform in procenten van het totaal van CBRE bedraagt op dit moment 23,3 %.

Van de vastgoedmanagers is MVGM de grootste ongeveer met ongeveer 55 % van de woningen, VHR: 41 % en VB&T: 14 %.

#### **4. Vaststellen notulen Algemene Vergadering 29 mei 2019 / actiepunten (bijlage 1)**

Er zijn geen opmerkingen naar aanleiding van de juistheid van de tekst. Hiermede zijn de notulen vastgesteld.

N.a.v. de onderwerpen:

Naar aanleiding van de notulen worden de volgende vragen gesteld;

*Actielijst, punt 2 :*

I.v.m. de AVG mag een vastgoedmanager geen namen doorgeven aan een huurdersorganisatie en/of wie er in het complex wonen. Bij het tekenen van het huurcontract wordt er sinds begin dit jaar op vrijwillige basis een formulier getekend 'voor akkoord' met doorgeven van het email adres van de betreffende huurder aan de huurdersorganisatie en eventueel het huurdersplatform.

De heer Van Wieringen had gevraagd een voorbeeld van dit formulier aan hem op te sturen.

*Pagina 5:*

FK: rondvraag punt 10, 1<sup>e</sup> bullet: Kaal opleveren van een appartement?

PM: Er is onderscheid tussen nieuwe projecten en bestaande woningen bij mutatie.

Bij oplevering van nieuwe appartementen worden keuken, badkamer en wandafwerking opgeleverd op een bepaald niveau. Woningen wordt in de basis niet gestoffeerd opgeleverd. Bij de oplevering van nieuwe appartementen wordt er soms geëxperimenteerd met wooninrichting. Vervolgens kan de inrichting worden verwerkt in de huurprijs, dan wel dat een nieuwe huurder dit zelf afneemt en verhuurder alleen iets aanbiedt als dienst. De keuze op welke basis wooninrichting wordt aangeboden heeft gevolgen voor wie onderhoud is en hoe een woning aan het einde moet worden opgeleverd.

FK: De indexering van de huur omvat de kale huur plus de stoffering. WT: dit kan verschillend zijn en hangt af van gemaakte afspraken bij verhuur.

HM: Aard en nagelvast: maakt onderdeel uit van het appartement en is dus onderdeel van de huurverhoging en als het niet aard en nagelvast zit niet?

WN: Als het appartement inclusief stoffering is opgeleverd en het zit in de huurprijs dan is (op dit moment nog) de indexering incl. stoffering en blijft de stoffering achter aan het einde van de huurperiode.

HM: Een vaste richtlijn zou prettig zijn. Huurdersvereniging de Hooghe Hoed is aan zijn 4<sup>e</sup> accountmanager (sinds begin altijd MVGM geweest). Eenduidig beleid maken over dit onderwerp is heel belangrijk. Het heeft de voorkeur dat vastgoedmanagement overall het zelfde beleid hanteert. WT: we proberen de woning aan te laten sluiten bij de doelgroep. Afhankelijk van product en markt betekent dit ook dat er verschillende proposities worden gedaan.

Uniformering is geen doel op zich. Echter bij aanvang huur, dienen de uitgangspunten duidelijk te zijn.

WN: Bij sommige projecten van andere verhuurders wordt de keuze aan de huurder overgelaten om vloeren, schilderwerk aan te brengen via een aangewezen leverancier. Dat wordt dan in de huurprijs meegenomen gedurende een aantal jaren. Er wordt onderscheid gemaakt in afschrijvingsperiode tussen behang/schilderwerk: 1 jaar en vloerbedekking en parket: 5 jaar. WT: vanuit CBRE houden we ons aanbevolen voor aantrekkelijke bewonerspakketten uit de markt.

HM: Er is echter geen eenduidig beleid als een huurder weggaat. WT: dit hangt ook sterk af van de kwaliteit hoe een bewoner de woning achter laat en deze aansluit bij de wensen van een opvolgend huurder. De basis is, schoon en terugbrengen in oorspronkelijke staat.

Actie: HP pakt dit op (**actie 01: bestuur HP**)

#### **5. Mondeling verslag van het overleg met de directie van CBRE**

Dit jaar hebben er 5 overleg vergaderingen met de Directie van CBRE plaatsgevonden.

De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

*1. Ledenwerving.* Hierin willen wij als Huurdersplatform een dominantere rol gaan spelen:

- Er is een pamflet gemaakt als bijlage bij nieuwe huurcontracten;
- Tekstvoorstel voor begeleidende brief met in acht name van de AVG voor het verstrekken van gegevens;
- Er was een misverstand bij de vastgoedmanagers m.b.t. de overdracht van deze informatie;
- Eerste stap is nu in 2019 gezet;
- Een herhaling in 2020 volgt;

- Ten aanzien van de ledenwerving willen wij als Huurdersplatform een dominantere rol gaan spelen, daarvoor is reeds een voorstel gemaakt.
2. *Organisatie CBRE.* De organisatie van het CBRE is besproken en ook is aangegeven wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit moet uiteindelijk leiden tot grotere transparantie.
3. *De volgende beleidspunten zijn besproken.*
- Inzicht gevraagd over de procedure bij huurverhoging;
  - Beleid zonnepanelen;
  - Duurzaamheid afvalverwerking;
  - Contracten energieleverancier;
  - Vervanging apparatuur;
  - Sociale cohesie;
  - AED plaatsing;
  - Vastleggen van de jaarbijdrage (voordeurregeling):  
De jaarbijdrage is verhoogd naar € 9,-- per huisdeur. Met uitzondering van eigenaren van woningen/appartementen: deze 'voordeuren' moeten dan de bijdrage zelf 'regelen' via de lokale VVE.

SN: Krijgen wij ook de verslagen met het overleg met de Directie.

PM: We mogen geen notulen verstrekken maar mogen natuurlijk wel de Huurdersorganisaties informeren over bepaalde punten.

WN: De huurverhogingen: we krijgen jaarlijks te horen met hoeveel de huur verhoogd gaat worden, meer niet. Wij hebben geen inspraak of zeggenschap hierin.

FK: Wil graag geïnformeerd worden over de follow up van bepaalde onderwerpen.

WB: Dat kunnen we in de Nieuwsbrief meenemen (**Actie 02: WN**).

SN: Ten aanzien van de voordeurregeling heeft de beheerder van Nijehove een andere mening dan wat er door CBRE met het HP is afgesproken.

Daarom juist heeft het HP een document opgesteld om een eenduidig beleid te krijgen. Dit is onlangs vastgesteld.

#### 4. *Financieel.*

De begroting 2020 is besproken en de ondersteuning van CBRE is bijgesteld. De begroting staat op de agenda.

#### 5. *Operationeel.*

Besproken is de samenwerking VVE en HO bij gemengde complexen en de rol van de vastgoedmanager, VVE-manager en CBRE.

#### 6. *Klachtenafhandeling.*

Het HP zit er bovenop. Zoals eerder tijdens deze vergadering is gemeld, dienen klachten tussen HO en beheerder te worden opgelost. Als dat niet lukt, dan doet het HP zijn uiterste best om klachten afgehandeld te krijgen.

7. *Het complex Rhapsody* in Amsterdam is bezocht: De oplevering en bewoning van de appartementen is getoond, het was een eye opener met een aantal kanttekeningen. Een nieuw concept van bewoning.

### 6. **Mondeling verslag van het overleg GPHP**

GPHP staat voor: Gezamenlijk Particulier Huurders Platform.

De volgende partijen nemen deel aan de gesprekken: Amvest, Bouwinvest, Vesteda/Delta Lloyd en CBRE.

In de AV van mei j.l. deelden we mee dat opnieuw overleg zou plaatsvinden met de directie van de Woonbond i.v.m. verdergaande ontwikkelingen van met name de huren in de commerciële/particuliere sector (het komt voor dat tot 70% van het gezinsinkomen besteed moet worden aan woonlasten en dit wordt als niet acceptabel beschouwd).

WT: bij de verhuur wordt in de basis de regel gehanteerd dat een huishouden op jaarbasis minimaal 42 keer moet verdienen; dus bij woning van EUR 1,000 moet minimaal EUR 42,000 worden verdiend en dus kan de huur (exclusief servicekosten en andere huisvestingslasten) maximaal 28.5% zijn van het bruto inkomen bij aanvang van de huur.

Doel van het overleg met de directie van de Woonbond is zoveel mogelijk invloed op de besluitvorming te verkrijgen. Daarom werd een status aparte voorgesteld. Deze werd niet geaccepteerd. Het beleid van de Woonbond wordt vastgesteld in de verenigingsraad. Hierin werd ons een lidmaatschap toegekend. Dit geeft ons echter o.i. te weinig invloed. De verhouding van het aantal woningen in de commerciële sector spelen hierin een rol; het GPHP vertegenwoordigt ongeveer 40.000 woningen, terwijl in de Woonbond plm. 1,1 miljoen woningen (voornamelijk via woningcorporaties) georganiseerd zijn. We gaan door met gesprekken met de Woonbond.

Wel is besloten het GPHP een juridische entiteit te geven in de vorm van een stichting. Op deze manier is het makkelijker om met de woonbond te praten. Daarnaast is er contact met de IVBN (Vereniging van institutionele beleggers in vastgoed, zoals CBRE). Tevens spreken we sinds kort ook met de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten). Daardoor zijn ons nu de namen en mail- adressen van alle wethouders Wonen in Nederland bekend.

## 7. Begroting 2020 (bijlage 2)

WB behandelt de begroting.

Correctie in de toegezonden begroting wordt onder "uitgaven" bij "prognose" in de 1<sup>e</sup> post een noot 4) vermeld. Hier dient gelezen te worden 3).

De post 'Ledenwerving' is nu wel begroot. Dit houdt verband met onze plannen in de toekomst.

ICT kosten werden niet begroot, wij hebben het voornemen een nieuwe website te bouwen, daarom is een PM-post opgenomen. De directie van CBRE heeft aangegeven hieraan te willen bijdragen.

FK: hij ziet grote verschillen tussen werkelijke uitgaven en de begroting in de post "Vergaderkosten AV".

WB: door op verzoek van vele leden de vergaderingen elders te laten plaatsvinden zijn deze kosten hoger. Verder zijn er geen vragen en wordt de begroting goedgekeurd.

## 8. Rondvraag deel 1:

PM: Het HP is bezig met het vernieuwen van de website. In eerste instantie zouden we aanhaken bij de MVGM met onze website. Dat duurde erg lang, daarom hebben we ervoor gekozen om zelf onze website te vernieuwen.

We willen ook een besloten gedeelte, waar bijvoorbeeld de notulen en andere documenten voor de leden op geplaatst kunnen worden.

Toegang tot het besloten gedeelte zal via wachtwoorden en gebruikersnaam moeten gebeuren. Of de leden ook een apart deel in het besloten gedeelte op de website kunnen krijgen, moet nog onderzocht worden.

WN en PM zijn in gesprek met IT Synergy. De huidige website is verouderd en functioneert niet meer.

Het bestuur is volop bezig om de website zo snel mogelijk in de lucht te krijgen met een fris jasje.

Het bestuur pakt het als volgt aan:

Dit jaar willen wij de website vernieuwen. Volgend jaar wordt de website met een besloten gedeelte uitgebreid.

WN: we hebben van leden de vraag gekregen of de HP- website gekopieerd kan worden naar een één de afzonderlijke huurdersorganisatie.

Deze vraag wordt meegenomen naar IT Synergy: kan dat en wat kost het? (**actie 03: PM en WN**)

Alle leden worden via de nieuwsbief op de hoogte gehouden.

WD: zijn HO heeft ook een goede website. Er is een afgezonderd gedeelte waar notulen worden opgeslagen. De huurders krijgen tijdelijk een wachtwoord. Vinden ze het interessant dan krijgen ze een definitief wachtwoord en kunnen ze inloggen op de eigen website.

FK: Er is in 2 appartementen op de begane grond in het appartementencomplex Cats'Heuvel ingebroken. De schade is aanzienlijk. De vraag aan CBRE: beschouwt CBRE het als zijn verantwoordelijkheid om maatregelen van inbraak preventie op zich te nemen. Er is een voorkeur voor centrale regelingen en maatregelen, bijvoorbeeld aan de wanden van de gebouwen. Wat vindt CBRE hiervan (*komt terug bij de rondvraag*).

WD: Er is een enquête over klanttevredenheid gehouden en hij vraagt zich af wat de uitslag ervan is.

Daar komt nog een verslag van door CBRE. Zodra het bestuur de uitslag van de enquête krijgt, wordt dat gecommuniceerd (**actie 04: bestuur HP**). We nemen dit mee in het overleg met de Directie CBRE.

DA: Hij vindt het lastig om een scheiding te maken in de wijze waarop je de enquête invult: namelijk als huurder of als bestuurder (*zie ook onder punt 9: klanttevredenheidsonderzoek*).

JJ: Hij vraagt zich af of je wel waarde kan hechten aan de uitslag van de enquête.

***Hiermee wordt het eerste deel om 14.20 uur afgesloten***

***Overleg met Wouter Terhorst – directeur Asset Management Residential CBRE GI***

## 9. Inleiding door Wouter Terhorst

WT vindt het prettig om iedereen weer te zien en waardeert het zeer dat iedereen er is. Hij kan hierdoor weer inzichten krijgen en inspiratie opdoen. Ook is hij blij met betrokkenheid en kritisch geluid.

Hij zal het kort houden, omdat Maurice Kuijten van Van t Hof Rijnland een verhaal houdt. Hij is vastgoedmanager van regio Utrecht en Den Haag.

WT houdt een presentatie over duurzaamheid.

De presentatie wordt nagezonden aan alle leden (**actie 05:WT via SH**).

Hij vertelt dat duurzaamheid hoog in het vaandel staat bij CBRE.

Hoe kunnen we die doelen halen? CBRE streeft ernaar in 2030 een aantal concrete doelen behaald te hebben, zoals onder andere 50 % CO2 reductie en 100% gasloos.

Het begint met ambitie en het is ook heel spannend of ze dit kunnen halen.

Het gaat in feite over bewustwording en techniek: het is een ambitieuze agenda.

Hij noemt de renovatie van Complex Waldeck als voorbeeld.

Veel ouderen waren thuis tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, er was overlast; maar men had het er voor over, want uiteindelijk wordt men geconfronteerd met een licht hogere huur, en dat alles in ruil voor een lagere energierekening en meer wooncomfort. CBRE is heel blij met de investering en de accordering van meer dan 70% van de bewoners. De bewoners hebben een klanttevredenheid cijfer van boven de 8 gegeven na de renovatie.

Het probleem van analoge meters en geen slimme meters voor elektra wordt door WT aan de orde gesteld.

Er zijn nog veel analoge meters in gebruik bij de verschillende complexen; deze meters kunnen niet worden uitgelezen. Bij de slimme meter kan het verbruik eventueel per kwartier in kaart worden gebracht.

HM: Kunnen we die informatie per complex krijgen

WT: Elke bewoner moet zelf inzicht kunnen krijgen in zijn eigen energiegebruik.

SN: We moeten dus als bewoner helpen om inzicht te krijgen.

WT: Het energiebedrijf moet een volmacht krijgen om het energiegebruik te delen met meetbedrijf INNAX, om hiermee inzicht te krijgen in het gebruik en een afweging te kunnen maken of energiemaatregelen lonen.

WN: misschien is het goed om een keer een notitie daarover op te stellen met een goed verhaal om iedereen daarover te informeren (**actie 06: WT/Bestuur HP**).

TF: bij gemengde bewoners, dus eigenaren en huurders. Niet iedereen wil die gegevens verstrekken.

Het installeren van de slimme meter wordt nu nog gratis gedaan door de netbeheerder, Stedin/Liander.

WT: We nemen dat mee in het overleg met het bestuur van HP

#### Klanttevredenheidsonderzoek.

Aan de helft van de huishoudens is een brief gestuurd om mee te werken aan dit onderzoek. De resultaten zijn er wel, maar zijn nog niet bekend bij de vastgoedmanagers. Deze resultaten kunnen pas op een later moment worden gedeeld.

In het algemeen: 1/3 heeft meegedaan. Het cijfer ligt redelijk in lijn met vorig jaar: 7,1.

De volgende onderwerpen zijn bevraagd: woning, woonomgeving en de dienstverlening vastgoedmanager/beheerder.

Het resultaat is in kaart gebracht per vastgoedmanager/beheerder

Ook zijn er veel opmerkingen en klachten opgeschreven: deze worden ook in kaart gebracht en mensen worden na gebeld.

Volgende keer wordt daar bij stil gestaan. Het is niet alleen maar negatief.

TM: krijgt de vastgoedmanager/beheerder een bonus hiervoor?

WT: Er is een variabele vergoeding voor de vastgoedmanager/beheerder die afhankelijk is van klanttevredenheid.

WB: De enquête is niet anoniem, wellicht komt er een hogere score in de respons als de enquête wel anoniem is.

WT: Er is een onderzoeksbureau die dit zelfde onderzoek doet voor een behoorlijk aantal woningbeleggers. De reden dat het niet meer anoniem is, is dat er nu ook op gebouwniveau inzicht is over tevredenheid en aandachtspunten. Hiermee is het instrument veel specifiek en kun je er ook meer mee als verhuurder. Voor een volgende keer zal hij het punt van anonimiteit meenemen als afweging. Het bestuur zal hierover in het overleg met de directie op terugkomen (**Actie 07: PM**).

#### Er zijn vragen van de 3 huurdersorganisatie binnengekomen:

1. Hooghe Hoede : hoe ga je om met oplaadmogelijkheden van e-bikes, e-scooters, etc.

2. De Hintel: vergoeding kosten parkeren, lidmaatschap woonbond, etc.

3. IJdoortoren: Hoe wordt het probleem met de voordeur opgelost?

WT meldt dat hij blij is met de vragen en opmerkingen en dat CBRE die serieus neemt.

#### Ad 1. Hooghe Hoede: hoe ga je om met palen t.b.v. oplaad mogelijkheden en andere oplaad mogelijkheden voor e-bikes, e-scooters, etc.

Er zijn steeds meer e-bikes, e-scooters en elektrische auto's: deze moeten opgeladen worden en hoe wordt dat gefaciliteerd.

#### Ten aanzien van oplaad mogelijkheden voor e-cars.

WT meldt dat in de nieuwe complexen die faciliteiten zijn aangelegd.

Bij bestaande complexen is dat nog niet gedaan en is er ook nog geen beleid voor ontwikkeld. Wel worden er gesprekken gevoerd met een partij die dit kan gaan leveren. Je loopt echter tegen verschillende zaken aan, zoals

capaciteit in het gebouw, met welke partners ga je de samenwerking aan, welke techniek ga je gebruiken, waar ga je ze plaatsen, wel of geen VvE, hoe gaan we dit opnemen in bestaande huurcontracten ed.

Dit punt wordt geagendeerd voor de volgende AV en heeft de aandacht van CBRE (**Actie 08: WT**).

HM: de garage is gemeenschappelijk. Bij gemengde complexen moeten de huurders overleggen met de eigenaren (VvE) én moeten de huurders hierbij ook betrokken worden. De vastgoedmanager/beheerder praat soms alleen met de VvE en niet met de HO.

De eigenaren gaan ook over andere zaken en hebben vaak geen boodschap aan de wensen en klachten van de huurders. CBRE neemt via de vertegenwoordiging van de vastgoedmanager zoveel mogelijk zaken van de huurders mee in de VvE vergadering.

WN: in de VvE worden de huurders vertegenwoordigd door de vastgoedmanager/beheerder. In dat overleg wordt over zaken besloten waarbij pas later de huurders te horen krijgen wat er besloten is. Er is vaak onvoldoende vooroverleg. Je voelt je als huurder ook zeker niet vertegenwoordigd.

PM: vóór de VvE vergadering zou de agenda besproken moeten worden met de HO.

DA: Bij gemengde complexen, zoals die van ons, bepaalt CBRE (zolang zij de meerderheid heeft), namens de huurders, wat er gaat gebeuren ten aanzien van de gemeenschappelijke ruimtes en delen binnen de VvE (conform splitsingsakte). Bij Oud-Waldeck Den Haag wordt er geen afzonderlijk overleg gepleegd met de huurders, ook niet als het om geld gaat. Uiteindelijk bepalen de eigenaren dus wat er gaat gebeuren. HO wordt wel uitgenodigd bij de VvE. Zij maken aantekeningen voor zover het de huurders aangaat. Vervolgens gaat de informatie via de mail/post naar de huurders.

WT: DE vastgoedmanager/beheerder overlegt met CBRE over de agenda van de VvE.

HM: De beheerder krijgt bij ons de agenda van de VvE vergadering. De huurders weten vaak waar het over gaat, want de huurders geven input aan de vastgoedmanager/beheerder. De vastgoedmanager/beheerder neemt dat mee naar de VvE en er gaan twee vertegenwoordigers van de huurders mee. Vooraf moeten dus punten die ook huurders betreffen, besproken worden.

PM: Het is goed om hier over na te denken en te kijken wat we hier mee kunnen.

WT: Over de werking en de gezamenlijkheid is geen discussie. De vastgoedmanager/beheerder moet hieraan wennen en WT denkt dat het voorbereiden van de agenda meer tijd kost als de huurders van tevoren worden meegenomen.

MK: vastgoedmanager/beheerder is ook de namens de eigenaar : daar ligt het verschil. Soms zijn dat verschillende partijen.

Als eigenaar krijg je drie weken tevoren de stukken van de VvE.

Van t Hof Rijnland geeft CBRE een advies en vraagt een volmacht om namens CBRE te stemmen.

Weten we wat de huurders graag willen? Soms is het ook 'hullie' (eigenaren) en 'zullie' (huurders) : het zou niks uit moeten maken, de verschillende belangen zouden qua bewoning vergelijkbaar moeten zijn. Het gaat ook om de stemverhouding huurders/ vastgoedmanager/beheerder en eigenaren.

HM stelt dat het belangrijk is dat je onderwerpen en besluitvorming van tevoren kent en weet.

PM: gemengde complexen zijn in de minderheid binnen het HP. We moeten er op een later moment op terug komen (**actie 09: HP**).

WN: Hoe gaan we om met het opladen van e-scooters en e-bikes?

WT: Het gebruik is beperkt maar met name de discussie over de servicekosten speelt.

Deze punten moeten we meenemen en akkoord krijgen van de bewoners over de manier waarop we hiermee om moeten gaan.

WN: Een aantal leden geven aan dat er stopcontacten zijn die je zou kunnen gebruiken voor het opladen. Waarom wordt er geen besluit genomen over het gebruik van stroom t.b.v. het opladen van e-bikes enz.

WT: Dan moeten allen bewoners ermee instemmen dat de kosten van het opladen ten laste van de servicekosten gaat.

SN: Je moet de kosten alloceren bij degene die er gebruik van maakt.

MK: Bij de oplaadpaal van elektrische auto's zit er vaak een tussen-meter, zodat inzichtelijk is hoeveel stroom je gebruikt. Bij de fietsen kan je eventueel ook de accu meenemen naar je eigen woning en daar opladen.

En bij een scootmobiel: Je kan ook een slot op het stopcontact plaatsen: je hebt een sleutel en je betaalt voor die sleutel als je wil opladen. De betaling gaat naar de servicekosten.

DA: Er zijn loze ruimtes en kan je die dan gebruiken voor het plaatsen en opladen van e bikes?

Maar dat mag dan weer niet volgens het huishoudelijk reglement en vaak mag het niet op last van de brandweer. CBRE doet er niks aan.

CBRE is bezig met het maken van beleid voor bestaande complexen (*actie reeds genoteerd*).



Ad 2. Hintel: vraag over vergoeding kosten Woonbond., etc.....

WN: De beslissing van CBRE is inmiddels bekend gemaakt aan De Hintel? (**actie 10: WT**)

**Ad 3. Ildoorntoren: de Voordeur sluit niet goed**

Dit moet opgelost worden. De MVGM Noord Holland heeft laten weten dat er een service manager mee bezig is en dat er zeer spoedig contact wordt opgenomen (**actie 11: WT**).

**10. Actiepunten Wouter Terhorst**

De actiepunten zijn afgehandeld.

**11. Update en follow op van lopende klachten**

Zie boven: onder punt 2 'ingekomen stukken'

**12. Hoe opereer ik naar de huurders.**

Maurice Kuijten, Van 't Hof Rijnland, houdt een presentatie over Klanttevredenheid.

Deze presentatie wordt verstrekt en nagestuurd aan de leden (zonder de cijfers).

**13. Rondvraag deel 2**

Gezien de tijd is er geen rondvraag

**14. Ledenwerving**

PM: De ledenwerving loopt niet naar behoren. Het initiatief ligt bij het HP.

Het HP wil op een actieve manier leden gaan werven.

Er wordt eerst met de vastgoedmanager/beheerder gekeken welke complexen al dan niet een huurdersorganisatie hebben.

Is er een huurdersorganisatie: zo ja dan wordt de HO persoonlijk benaderd door leden van het bestuur van het HP.

Is er geen huurdersorganisatie: dan wordt er via de vastgoedmanager/beheerder een brief gestuurd aan de bewoners van het complex, met informatie over het HP.

De brieven zijn in de maak (**actie 12: HP**).

DA: adverteren doet begeren: Het belang van het hebben van een HP vindt CBRE en de vastgoedmanager/beheerder belangrijk. Is het een idee als CBRE samen met de vastgoedmanager/beheerder een informatie middag organiseert om een toelichting te geven over het HP.

PM: Het HP is hiermee bezig. We gaan dit op een persoonlijke manier communiceren.

CBRE ondersteunt dit initiatief maar zal niet in de lead zijn.

**15. Jaarlijkse vergoeding (Bijlage 2)**

Procedure: Jaarlijkse vergoeding voor huurdersorganisaties binnen CRE Global Investors is meegestuurd met de agenda aan alle leden.

Er is nu eenduidig beleid dat ingaat per 1-1-2020.

SN: Hoe is de communicatie hierover met de vastgoedmanager/beheerder?

PM: Elke vastgoedmanager/beheerder wordt daar over ingelicht, het geldt pas per 1-1-2020

SN: Moet er dan een zakelijke rekening geopend worden om dat geld op te storten, dat kan ook weer fiscale issues geven.

PM: In de nieuwe regeling staat hoe hiermee kan worden omgegaan.

**16. Rondvraag en sluiting**

FK: In wooncomplex Cats' Heuvel is op de begane grond ingebroken.

De schade is verzekeringswerk. Maar de HO wil graag bijvoorbeeld schriklichten aan de gevel

Hij vraagt zich af wie de inbraakpreventie van de buitenschil regelt?

WT: Conform de splitstingsakte is dat een zaak van de VVE.

FK: Dan komt het vervolgens weer terug bij de vastgoedmanager/beheerderpraat

De volgende AV vindt plaats op de 1<sup>e</sup> woensdag in mei 2020: **6 mei 2020**.

De voorzitter bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en sluit de vergadering om 16.10 uur

= 0 0 0 =

**Actielijst behorende bij Algemene Vergadering CBRE Huurdersplatform 6 november 2019**

| <b>Nummer</b> | <b>Actie</b>  | <b>Door</b>   | <b>gereed</b> |
|---------------|---|---------------|---------------|
| 1.            | Eenduidig beleid als huurder huur opzegt en appartement verlaat   | HP            | 31-03-2020    |
| 2.            | Terugkoppeling overleg met Directie CBRE via de Nieuwsbrief   | WN            | 2020          |
| 3.            | IT Synergy, ontwikkeling website  | WN/PM         | 31-01-2020    |
| 4.            | Informereren HO over uitslag enquête  | Bestuur HP    | 31-01-2020    |
| 5.            | Nasturen presentatie duurzaamheid   | WT via SH     | 31-12-2019    |
| 6.            | Inzicht in eigen energiegebruik per huurder   | WT/Bestuur HP | 31-03-2020    |
| 7.            | Anonimiseren enquête klanttevredenheid  | WT            | 31-03-2020    |
| 8.            | Beleid ontwikkelen t.a.v. oplaad mogelijkheden en verrekening kosten per gebruiker; met name ook voor e-bikes, e-scooters en e-scootmobiel, etc.. | WT            | 31-03-2019    |
| 9.            | Hoe omgaan met gemengde complexen bij een Vergadering van de VVE  | Bestuur HP    | 31-03-2020    |
| 10.           | Vraag HO Hooghe Hoed over vergoeding Woonbond   | WT            | 31-03-2020    |
| 11.           | Afhandelen vraag IJdoortoren over niet goed sluitende voordeur  | WT            | 31-01-2020    |
| 12.           | Ledenwerving  | Bestuur HP    | 31-03-2020    |