

**Notulen Algemene Vergadering CBRE Global Investors Huurdersplatform
6 november 2018 te WTC Schiphol**

Aanwezig

Huurdersorganisatie	Plaats	Namen vertegenwoordigers
Bewonersbelangencommissie Oscar Hammersteinstraat	Utrecht	Dhr. P.P.M.M. van de Meerakker (PM)*
Bewonerscommissie Cats'Heuvel	Den Haag	Dhr. F.C.J. Ketelaar (FK) Dhr. W.F. Nooy (WN)* Dhr. T. Ferber (TF)
Bewonersvereniging Oud-Waldeck	Den Haag	Dhr. D.R. van Aalst (DvA) Dhr. P. Klop (PK)
Huurdersvereniging Hart van de Zon	Heerhugowaard	Dhr. W. Daam (WD) Dhr. W. van der Burgt (WvdB)
Huurdersvereniging Veluwestaete	Arnhem	Dhr. W. de Boode (WdB)*
Bewonersplatform Nijehove	Gorinchem	Dhr. S. Nieuwenhuizen (SN) Dhr. T. Alebeek (TA)
Alleen aanwezig bij agenda punten 15 en 16		
Namens (de directie van) CBRE, Head of Assetmanagement		Dhr. W. Terhorst (WT) Dhr. M. Lingerak (ML)
Namens MVGM, directeur Wonen		Dhr. M. Ziere (MZ)
Afwezig al dan niet met kennisgeving		
Bewonersvereniging Morlode	Bergen op Zoom	
Huurdersvereniging De Drift	Drachten	
Huurdersvereniging De Kastelen	Breda	
Huurdersvereniging Residence Admiraal Tromp	Vlissingen	
Huurdersvereniging 'Park Sonswijck'	Arnhem	
Huurdersvereniging Julianaflat	Voorburg	
Vereniging Huurdersbelangen Regentenkwartier	Eindhoven	
Bewonerscommissie De Korenaren	Nuenen	
Bewonerscommissie Grauwaart	Utrecht	
Huurderscommissie Valleienbuurt	Den Bosch	
Huurdersvereniging De Hintel	Veghel	

*Het bestuur van het huurdersplatform bestaat uit:
Dhr. P. (Peter) van de Meerakker, voorzitter (PM).
Dhr. W. (Willem) de Boode, penningmeester (WdB).
Dhr. W. (Walter) Nooy, secretaris (WN).
Mevr. H (Hanneke) van Gils, notuliste (HvG).

1 en 2. Opening, vaststelling van de agenda en verwelkoming aspirant-leden

Na een prima 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 heet hij de aspirant-leden welkom alsmede de leden die niet eerder bij deze vergadering aanwezig waren: de heren Nieuwenhuizen en Alebeek (Nijehove te Gorinchem), de heer T. Ferber (Cats'Heuvel) en P. Klop (Oud-Waldeck). De agenda wordt akkoord bevonden. De voorzitter geeft aan dat hij na agendapunt 6 graag een korte rondvraag houdt.

Alvorens de voorzitter de agenda van deze vergadering gaat volgen wil hij even stilstaan bij de ontwikkelingen van dit jaar tot nu toe. We hebben als bestuur de afgelopen twee jaren bijzondere ontwikkelingen doorgemaakt:

- De vele verkopen van woningen en dus complexen waarbij ook een aantal leden van dit platform.
- De reorganisaties binnen CBRE en daardoor de wisselingen van onze gesprekpartners namens CBRE.
- De alsmaar wisselende gesprekspartners waren niet bevordelijk om problemen op te lossen en verbeteringen door te voeren. Denk hierbij vooral aan ons grote bezwaar m.b.t. het functioneren van de vastgoedmanagers.
- Het alsmaar niet voor elkaar krijgen van leden uitbreiding mede door de hiervoor genoemde ontwikkelingen.
- En als laatste de moeilijke instandhouding van ons bestuur ook weer door de hiervoor genoemde ontwikkelingen was daar weinig animo voor.

Maar er zijn ook positieve zaken te melden en wel de volgende:

- De verkopen zullen aanzienlijk minder worden en zelfs overgaan in uitbreiding en aankopen. CBRE wil groeien met duurzaamheid hoog in het vaandel.
- We hebben sinds begin dit jaar als gesprekspartner de heer Wouter Terhorst, Head of Asset Management, namens CBRE. Het bestuur vindt de wijze van samenwerking en zijn transparantie zeer veelbelovend.
- CBRE heeft het aantal vastgoedmanagers aanzienlijk terug gebracht en in gesprekken met ons toegezegd de service verlening door hen aanzienlijk te verbeteren. In deze vergadering komen enkele afspraken hiervoor al aan de orde.
- CBRE heeft de financiële budgetten dit jaar en voor de toekomst aanzienlijk verhoogd voor de ledenuitbreiding en de ondersteuning van het bestuur en platform. Op haar beurt heeft CBRE daar wel, en terecht, een taakstelling aan verbonden.
- Ik zit nu al een aantal jaren in het bestuur, maar kan u wel vertellen dat de samenwerking van het bestuur met CBRE en binnen het bestuur beter is dan ooit daarvoor. We hebben weer spirit om door en verder te gaan en dat was in het verleden wel eens anders.

Ik had er behoefte aan na de vele negatieve ervaringen in het verleden, mede naar ik aanneem namens mijn mede bestuursleden, nu een positief geluid te laten horen.

3. Ingekomen stukken

- WN deelt mee dat er 3 ingekomen stukken zijn, te weten:
 - Een email van Hart van de Zon naar aanleiding van de escalatieprocedure.
 - Een opzegging lidmaatschap HP van De Drift vanwege verkoop van het complex.
 - Een email van Oud-Waldeck inzake de renovatie.

4. Mededelingen bestuur / mutaties ledenbestand / korte vragen

- PvdM geeft aan dat van de circa 125 complexen die CBRE beheert, er nu 16 lid zijn van het Huurdersplatform. Het project Nijehove geeft aan zeker lid te worden en ook De Valleienbuurt heeft zich aangemeld als lid. PvdM en WB hebben daarnaast een gesprek gehad met De Hintel in Veghel en ook zij zullen lid worden.
- WN laat weten dat CBRE het nut en de noodzaak erkent van het HP omdat huurders o.a. via het HP snel te bereiken zijn en dat CBRE veel waarde hecht aan prettige bewoning als bewoner en de rol die HO hierin speelt en kan spelen. CBRE zal alle medewerking verlenen aan het werven van nieuwe leden voor het HP. Het bestuur gaat onderzoeken wat nodig is om meer leden op de AV te krijgen. Hierbij valt te denken aan het kiezen van een ander dagdeel en/of tijdstip dan wel mogelijk het verruimen van de regels voor aanwezigheid (o.a. via vertegenwoordiging). WD geeft de tip om halverwege het half jaar tussen de ene en de andere AV nog eens een reminder te sturen over de datum. Hij denkt dat verplaatsen naar het weekend geen nieuwe aanwezigen zal opleveren.
- Het bestuur wil graag over een up to date en correcte ledenlijst beschikken, zodat het maken van contact eenvoudig en snel kan verlopen. Daartoe heeft eenieder het formulier 'update gegevens ontvangen.

Ter plaatse worden nog enkele exemplaren uitgereikt aan huurdersorganisaties, die nog geen formulier ingevuld hebben getourneerd. Er wordt verzocht om deze formulieren zo snel mogelijk ingevuld te retourneren.

- De portefeuille van CBRE bestond eind september 2018 uit 5.700 woningen verdeeld over 116 complexen. Van deze woningen zijn 1.281 woningen aangesloten bij het HP. Het aantal complexen dat aangesloten is, bedraagt 16. Opmerkelijk is dat het percentage woningen (22,5%) van de leden hoger is dan het percentage leden (14,7%) van het totaal CBRE. Eind 2018 zal CBRE zo'n 7.000 woningen bezitten. Het streven op langere termijn is 10.000 tot 12.000 woningen in eigendom. Hier kan een risico ontstaan. Wanneer er te weinig huurdersorganisaties zijn ten opzichte van het aantal woningen, is het HP geen serieuze gesprekspartner meer voor CBRE (WT: zelf zie ik dit niet als risico; wat ik wel een zorg vind is dat de bewonersgroep "young professionals" goed is voor 40% van huishoudens in de 4 grote steden Amsterdam, Utrecht, Den Haag en Rotterdam en deze 4 steden over 4 jaar meer dan 70% van het aantal huishoudens betreft. Deze groep van 'millennials' laat zich niet makkelijk organiseren, is individueler, heeft minder tijd en is actief op social media. Belangrijk dat we deze groep ook bereiken/vertegenwoordigen. Ook om deze reden is werving van nieuwe leden erg belangrijk.) FK merkt op dat het een 2-traps-raket is: eerst zal er een HO moeten worden opgezet en daarna volgt pas het HP. De bewoners moeten zich organiseren. Hierin kan de vastgoedmanager een rol spelen. Het HP weet vaak niet dat er een HO is waar de vastgoedmanager dit wel weet. Het HP zal de vastgoedmanagers vragen waar de nu bekende HO's zijn.

Actie HP : contact vastgoedmanagers (eventueel via CBRE) om op de hoogte te raken van reeds bestaande HO's.

5. Vaststellen notulen Algemene Vergadering 15 mei 2018 / actiepunten (bijlage 1)

- FK merkt op dat op pagina 6/agendapunt 15 het woord 'polarisatie' wordt gebruikt. Dit impliceert een strijd tussen 2 partijen die niet in deze context past. WN antwoordt dat deze tekst van CBRE komt: we zullen dit met WT opnemen.
- De notulen worden vastgesteld.

Actie HP : alternatieve tekst voorleggen aan CBRE voor het woord 'polarisatie' op pagina 6, agendapunt 15 uit de notulen AV van 15 mei 2018.

Actie HvG : na bovengenoemd actiepunt definitief maken van deze notulen.

6. Mondeling verslag van het overleg met de directie van CBRE

WN vertelt dat de gesprekken bijzonder goed verlopen. Er is veel begrip en er wordt ook adequaat en snel gehandeld. De onderwerpen, die afgelopen periode zijn besproken, zijn:

- a. **De escalatieprocedure.** Deze procedure is opgezet om een doorbraak te krijgen wanneer de vastgoedmanager en de huurdersorganisatie er echt samen niet uitkomen. CBRE werkt met 3 vastgoedmanagers en zij worden geacht namens CBRE te spreken. In geval van een conflict dient de HO eerst contact op te nemen met de Asset Manager. Als dat ook geen soelaas biedt, wordt geëscaleerd naar de directie. Het HP heeft goede hoop dat deze escalatieprocedure verbetering biedt. PvdM merkt op dat de procedure mede een reden zal zijn dat de vastgoedmanager er wel voor zal waken dat het zover niet zal komen. Het is niet 100% duidelijk of alle vastgoedmanagers inmiddels op de hoogte zijn van deze procedure. Het HP vraagt bij CBRE na of communicatie daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De afgesproken escalatieprocedure vindt u terug als bijlage bij deze vergaderstukken.
- b. **Ledenwerving**
CBRE toonde zich duidelijk bereid mee te werken aan de werving van nieuwe leden voor het HP. De AVG is een obstakel in dit proces. Inmiddels zijn de volgende afspraken gemaakt:
 - Voor nieuwe bewoners is het de bedoeling dat in het huurcontract een passage is wordt opgenomen waarmee de bewoner akkoord gaat met verstrekking van persoonsgegevens aan de HO van het complex of de HO die nog opgericht gaat worden én aan het HP.
 - Bestaande bewoners krijgen een bijlage bij de brief inzake huurverhoging die in maart/april verstuurd wordt. Hierin zal hen worden gevraagd of zij akkoord gaan met gegevensverstrekking aan HO en HP door een meegestuurde verklaring hierover te ondertekenen en terug te sturen indien zij akkoord gaan. WvdB zegt dat ook gewerkt kan worden met een samenwerkingsovereenkomst voor bestaande huurders. FK oppert dat in sommige gevallen al in het huurcontract is opgenomen dat je lid bent van de huurdersorganisatie.
 - o Nogmaals zullen de vastgoedmanagers verzocht worden om (al dan niet via het CBRE) door te geven waar er HO's zijn, die nog niet bekend zijn bij het HP.

c. **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

Ook het bestuur van het HP heeft zich gebogen over de consequenties van de AVG. Zie hiervoor het agendapunt.

d. **Duurzaamheid en zonnepanelen**

CBRE hecht veel waarde aan duurzaamheid en heeft het HP uitgenodigd, en daarmee ook de aanwezigen van deze vergadering, om mee te denken en ideeën te opperen om nog duurzamer te werken. Volgend jaar is het de bedoeling dat 6 tot 7 complexen weer zonnepanelen worden geplaatst. SN zegt dat aan Nijehove is aangegeven dat het plaatsen van zonnepanelen te ingewikkeld is vanwege de combinatie van huurders en kopers en de VVE-situatie. Dit onderwerp wordt straks ook met WT opgenomen.

e. **Sociale betrokkenheid**

CBRE heeft het HP gevraagd mee te denken over hoe je sociale betrokkenheid kunt vergroten. Het HP legt deze vraag op haar beurt voor aan de aanwezige leden. Het bestaande budget van € 6,25 per voordeur voor de bestrijding van HO kosten, zou bijv. gebruikt kunnen worden om bijv. een borrel of barbecue te organiseren. WvdB zegt dat hij liever een plan heeft vanuit CBRE. WN zegt dat CBRE het wil faciliteren en steeds meer toegaat naar complexen met gemeenschappelijke ruimtes die o.a. voor dit soort doelen gebruikt kunnen worden.

f. **Functioneren Vastgoedmanagers**

Ondanks de jaarlijkse enquête heeft het HP twijfels over de 'meting' van het goed functioneren van de vastgoedmanagers. Met het CBRE is gesproken over de rol/functie en kwaliteit van de vastgoedmanagers. Alleen met openheid en goede terugkoppeling kan de kwaliteit verbeteren.

g. **Nieuwe systeem in relatie tot HP-portaal**

WT heeft Manfred Ziere, directeur Wonen van MVGM, uitgenodigd om een presentatie hierover te geven. PvdM wil eerst even toelichten waarom de heer MZ deze presentatie straks houdt. De heer MZ is directeur Wonen van MVGM een van de drie huidige vastgoedmanagers naast Van 't Hof Rijnland en VB&T. Zoals u weet zijn wij al geruime tijd bezig om een digitaal Portal te ontwikkelen of met andere in een samenwerking te ontwikkelen of indien beter gebruik te maken van een ander systeem wat hiervoor geschikt is. Dit laatste lijkt nu mede na diverse gesprekken met CBRE een optie met het systeem dat MVGM voor haar eigen organisatie aan het ontwikkelen is. Wat de mogelijkheden hiervan zijn, welke wij daarvan kunnen gebruiken en wat de huidige status van dat systeem is zal de heer Ziere in zijn presentatie voor ons schetsen.

Actie HP : contact CBRE: Is escalatieprocedure gecommuniceerd met de drie vastgoedmanagers?

Actie HP : overleg CBRE over beleid zonnepanelen in de situatie van huurders en kopers.

7. Rondvraag

- Er is een klachtenbrief binnengekomen van Valleienbuurt. Deze wordt aan CBRE doorgestuurd.
- Het Hart van de Zon heeft naar aanleiding van de escalatieprocedure een mail gestuurd. Het belangrijkste punt dat zij aangeven, gaat over fatsoenlijke communicatie. Hieronder verstaan zij het tenminste beantwoorden van mailberichten en dit binnen een redelijke termijn van 1 tot 2 weken. PvdM geeft aan dat MVGM vandaag ook aanwezig is. Na de vergadering kunnen DvdB en WD in overleg gaan met MVGM en CBRE.
- Men wil ook graag weten hoe CBRE tegen de energie-transitie aankijkt. Dit komt aan de orde in het gedeelte waarbij CBRE aanwezig is.
- SN wil graag aan CBRE vragen wat de ervaringen zijn met complexen waarin zowel huurders als kopers wonen. Het gaat dan met name om de onderlinge informatie-uitwisseling. FK vertelt dat de samenwerking in Cats'Heuvel goed verloopt. Hij vindt dat CBRE in dit geval overigens instructies zou moeten geven. De wens is om tot een standaardprocedure te komen.

8. Mondeling verslag van het overleg GPHP

WdB neemt dit agendapunt voor zijn rekening. Hij vertelt dat in het GPHP (Gezamenlijk Particuliere Huurders Platform) 7 HP's zitting hebben. Het GPHP is begonnen als praatclub waarin ervaringen worden uitgewisseld. Inmiddels is er een denktank uit ontstaan van 6 personen. Zij willen de praatclub omvormen tot officiële belangenbehartiger van vrije sector-huurders, waar de woonbond dit is voor sociale huurwoningen. Op dit moment worden concept-statuten opgesteld waarop een besluit wordt genomen al dan niet te komen tot oprichting van een stichting of vereniging. Eerder dit jaar heeft het GPHP een pamflet opgesteld dat politiek de aandacht heeft gekregen. Het pamflet is

opgesteld door mevrouw Mirjam de Rijk die veel ervaring heeft als journalist en in de politiek. De VNG heeft het pamflet verspreid onder de wethouders Wonen in geheel Nederland. Zij zijn degenen die beleid maken op dit gebied. In enkele gemeenten is men al aan de slag gegaan met dit stuk.

Ook met de gesprekspartner aan verhuurderzijde op dit niveau, IVBN (Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed) heeft een eerste gesprek plaatsgevonden.

Het GPHP onderhoudt tenslotte ook contact met de Woonbond, waar veel kennis aanwezig is. Van oudsher onderhoudt de Woonbond contact met corporaties maar zij zien ook dat commerciële verhuur groter wordt en zij onderkennen daar een rol in te hebben. 2 leden van het GPHP maken deel uit van de sector commerciële huur van de Woonbond.

WdB deelt voor de geïnteresseerden het pamflet uit.

9. Begroting 2019

WdB vertelt dat in feite in mei 2018 al akkoord is gegeven voor de begroting voor 2019. Het bestuur zal dezelfde begroting opnieuw aanbieden omdat het een meerjarenbegroting betreft waarin 2019 meegenomen was. WdB licht de belangrijke verschillen tussen begroting en verwachte werkelijke kosten toe. Dit jaar werd meer vergaderd is en werd het secretariaat maar gedeeltelijk ingevuld. Hij attendeert de aanwezigen op de mogelijkheid om de reiskosten gemaakt voor deze bijeenkomst te declareren. De werkelijke kosten over 2018 zullen lager zijn dan de begrote kosten. Er zal CBRE worden gevraagd niet het geheel begrote bedrag over te maken. De afspraak is dat we kunnen beschikken over de voor de instandhouding van het Platform nodige gelden. Meerdere bedragen voor bijv. ledenwerving en ICT indien nodig. In 2019 zullen meer kosten worden gemaakt voor ledenwerving. WdB vraagt tenslotte wie reserve lid wil zijn voor de kascommissie. SN biedt zich hiervoor aan.

10. Aanmelding (nieuwe) bestuursleden (bijlage 3)

PvdM vraagt wie zitting wil nemen in het bestuur. SN vraagt wat het werk precies met zich meebrengt. PvdM zegt toe in een gesprek met hem dit te bespreken.

Actie PvdM | Afspraak maken met SN inzake taakinhoud bestuurslid HP

11. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (bijlage 4)

Het HP heeft bij de uitnodiging voor de vergadering van vandaag een document gevoegd over de AVG en vraagt de leden het stuk mee te nemen in de eigen Huurdersorganisatie. FK merkt op dat een dergelijk document ook voor de VVE beschikbaar zou moeten zijn, vanuit CBRE.

Actie HP | vraag CBRE een AVG-document beschikbaar te stellen aan VVE's

12. Toelichting formulier gegevens huurdersorganisatie (bijlage 5)

Het HP wil graag beschikken over correcte en up to date gegevens van de HO's en vraagt de aanwezigen het formulier in te vullen en te retourneren voor zover dit nog niet gebeurd is.

13. Ledenwerving

Zowel het HP als de directie van CBRE hechten belang aan het HP en willen graag dat zoveel mogelijk complexen een HO hebben en dat deze zich aansluiten bij het HP. Het is niet exact duidelijk hoe HO's van nieuw verworven complexen op de hoogte worden gebracht van het bestaan van het HP. Het HP zal dit opnemen met CBRE.

Bestaande huurders zullen bij de brief over huurverhoging in maart/april 2019 een bijlage ontvangen. Hierin wordt hen toestemming gevraagd voor het verstrekken van gegevens aan HO en HP. Het HP weet nu meestal niet of een complex een HO heeft.

Actie HP | bij CBRE navragen of en hoe HO's van nieuw verworven complexen op de hoogte worden gebracht van het bestaan van het HP.

14. Escalatieprocedure

Dit onderwerp is reeds aan de orde geweest (zie punt 6).

PAUZE

15. Overleg Wouter Terhorst – directeur Asset Management Residential CBRE GI

- De problemen tussen Hart van de Zon enerzijds en MVGM/CBRE anderzijds worden aan de orde gesteld. CBRE heeft veel gedaan om tot een oplossing te komen. Hart van de Zon is nog niet tevreden. Partijen spreken af na afloop van de vergadering het probleem verder te bespreken. Tevens zal mevrouw Brand/MVGM vanaf heden als gesprekspartner optreden van Hart van de Zon. Zij is Key Accountmanager binnen MVGM.
- WT informeert de leden over de aankoop van 1.400 bestaande woningen in Amsterdam. Binnen deze aankoop zijn 2 HO's. ML zal hun gegevens doorsturen naar het HP.
- WT benadrukt het belang dat CBRE hecht aan duurzaamheid. CBRE bevindt zich in de top van de kopgroep van duurzame vastgoedeigenaren. Hij benoemt tevens het spanningsveld tussen rendement en duurzaamheid.
- Binnen de vastgoedbranche vindt een verschuiving plaats van beleid naar meten naar het nemen van maatregelen. Op dit moment bevindt CBRE zich in de 'meten'-fase. Daarom is het belangrijk dat bewoners bij verzoeken tot het plaatsen van slimme meters door nutsbedrijven, meewerken. Door te meten, kan de impact van duurzaamheidsmaatregelen worden gemeten.
- CBRE heeft nog geen concreet plan ten aanzien van de energie-transitie. De politieke beslissing om niet langer gebruik te maken van gas is dan ook pas 1 juli 2018 genomen. Een leidende rol is in dit proces weggelegd voor gemeenten. De praktijk is nu dat waar nieuw wordt gebouwd, gelijk een alternatief kan worden ingezet, vertelt MZ. In andere situaties zal de gemeente gebieden aanwijzen die bijv. op stadverwarming overgaan. Deze beslissingen worden in overleg met netbeheerders genomen. Daarna pas worden eigenaren betrokken. FK vindt dat CBRE zoveel mogelijk proactief moet zijn. WD vertelt over een interessante lezing over dit onderwerp die hij onlangs bijwoonde van de Woonbond. Het HP zal deze spreker ook uitnodigen. FK vraagt n.a.v. de energie-transitie nog hoe CBRE omgaat met huidige keuzes die moeten worden vervangen. WT antwoordt dat daar nog geen pasklaar antwoord voor is.
- SN ervaart in het complex Nijehove, waar hij woont, geen open communicatie tussen huurders en kopers. Hij vraagt WT hoe hij daar tegen aan kijkt. WT antwoordt dat CBRE samenwerking tussen huurders en kopers ook belangrijk vindt, maar ziet voor CBRE geen rol in het bevorderen of stimuleren daarvan. MZ geeft aan dat zij ook ervaring hebben met kopers en huurders in één complex en ziet daar voor MVGM wel een rol weggelegd. Hij geeft wel aan dat sommige kopers die samenwerking niet willen. PvdM zegt dat CBRE meestal de grootste rol heeft in de VVE wanneer zij de grootste eigenaar is. DvA reageert dat het aandeel van CBRE daalt bij verkoop. Daarmee daalt ook het belang en invloed van CBRE in de VVE en hiermee daalt de interesse. Hij is van mening dat CBRE meestemt als het voordelig is en tegenstemt als het te prijzig wordt. CBRE stemt in het algemeen mee met de meerderheid van de overige eigenaren, als dit haar financiële positie niet schaadt. FK merkt op dat er 'best practises' zijn voor deze combinatie welke kunnen worden gedeeld.
- De presentatiesheets van WT worden als bijlage bij deze notulen gevoegd.

Actie ML | Gegevens 2 HO's nieuwe woningen doorgeven aan HP.

Actie HP | contact met WD over spreker inzake energie Woonbond

16. Presentatie MVGM door Manfred Ziere

De sheets behorende bij deze presentatie worden bij de notulen gevoegd.

MZ licht verder toe dat mevrouw Willemijn Brand Key Accountmanager is bij MVGM. Als het er iets misgaat in het contact tussen de Accountmanager en een Huurderorganisatie kan in eerste instantie naar haar worden opgeschaald.

MZ legt uit dat iedere VVE een Accountmanager heeft bij MVGM en iedere HO ook. Dit zijn verschillende functionarissen en dat blijft ook zo. In geval van een conflict tussen huurders en eigenaren die beiden een eigen Accountmanager hebben bij MVGM, gaat MVGM in feite de strijd aan met zichzelf, maar zal altijd gaan voor haar huurders. Het is prettig beide partijen onder één dak te hebben omdat partijen er dan toch eerder uit zullen komen.

Op dit moment werkt MVGM voor haar huurders aan een betere telefooncentrale, die nog klantvriendelijker is en die een grote capaciteit heeft. Tevens wordt geïnvesteerd in het verbeteren en vernieuwen van systemen. Het uitgangspunt is, dat huurders die online hun zaken willen afhandelen dit

kunnen doen en dat huurders die telefonisch contact willen dat ook kunnen blijven doen. Op dit moment wordt o.a. gewerkt aan een systeem waarmee je bijvoorbeeld snel kunt zien waar je reparatieverzoek zich bevindt in het proces.

Qua communicatie geldt in principe dat de huurderorganisatie 1 keer per 2 jaar contact heeft met de Accountmanager, dat technische zaken altijd geregeld kunnen worden en dat de HO input kan aanleveren voor de nieuwsbrief van het complex.

MVGM onderzoekt de klanttevredenheid regelmatig via een enquête. Dat onderzoek wijst uit dat de mensen die het meest reageren, de meest ontevreden huurders zijn. Hun opmerkingen zijn waardevol want deze kunnen worden gebruikt om verbeteringen te realiseren.

PvdM geeft de tip om handleidingen van apparatuur in de woning te digitaliseren in het nieuw op te zetten systeem. WD zegt dat zij dit als HO ook doen. MVGM vindt het haar taak om hier wat mee te doen. WvdB informeert in dit kader naar de manier waarop omgegaan wordt met ouderen en pleit voor behoud van papieren handleidingen. MZ noteert dit als aandachtspunt. Hij geeft daarnaast aan, dat klachtenafhandeling plaatsvindt via de compliance-afdeling.

MZ laat verder het +James-systeem zien met allerhande handige betaalde services, die kunnen worden afgenomen door de huurder. WvdB vindt dat je eerst de basis op orde moet hebben, voordat je met dit soort zaken aan de slag zou moeten gaan.

MVGM gaat nu over op een heel nieuw systeem van Axxerion. In januari gaat dit live en in februari/maart wordt het aan het HP getoond waarop het bestuur haar eventuele wensen kan aangeven. FK waarschuwt om de afspraken goed juridisch dicht te timmeren omdat MVGM/CBRE volledig afhankelijk is van de leverancier. De 2 andere vastgoedbeheerders maken hun eigen afwegingen ten aanzien van systemen.

VB&T kijkt geïnteresseerd mee met deze invoering van Axxerion; Van 't Hof Rijnland is er nog niet echt mee bezig. PvdM maakt de opmerking dit te betreuren en doet het voorstel om te bekijken of het gedeelte dat straks voor het HP goed functioneert dan alleen te implementeren bij en voor de andere complexen.

MZ ziet digitalisering en gemak als de toekomst in het contact met huurders. De AVG maakt het lastig en zorgt voor terughoudendheid.

WdB vraagt of MVGM een taak voor zichzelf ziet om een HO te informeren over het HP en om bijvoorbeeld het initiatief te nemen tot het oprichten van een HO. MZ antwoordt dat als de bewoners hier behoefte aan hebben, MVGM altijd zal ondersteunen. Zij zal echter niet zelf het initiatief nemen.

WdB ziet de functionaris 'Service Manager' niet terug in het organogram. MZ geeft aan dat dat klopt. Er zijn Accountmanagers, een technisch specialist en een technisch manager. Dit is per vastgoedbeheerder verschillend ingericht.

WN vraagt of de huismeester op termijn verdwijnt. MZ denkt dat het takenpakket verschuift waardoor de functie van Servicemanager zal ontstaan. Huurders bepalen wat deze persoon doet in samenspraak met vastgoedbeheerder.

- De presentatiesheets van WT worden als bijlage bij deze notulen gevoegd.

17. Rondvraag en sluiting

De volgende AV vindt plaats op dinsdag 7 mei 2019.

De voorzitter bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en sluit de vergadering om 15.30 uur.

= 0 0 0 =